令和８年８月２５日
中　央　図　書　館

世田谷区立図書館の指定管理者の指定

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、世田谷区立図書館の指定管理者の候補者の公募を実施し、令和９年４月からの指定管理者候補者を選定した。

当該指定管理者候補者を指定管理者として指定するための議案を令和８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

地域	施設名称	所在地	指定管理者候補者名及び所在地
世田谷	世田谷区立 経堂図書館	世田谷区宮坂三丁目１番３０号	下馬・経堂ＴＲＣ＆小田急ＢＳグループ （代表事業者　株式会社図書館流通センター） 東京都文京区大塚三丁目１番１号
	世田谷区立 下馬図書館	世田谷区下馬二丁目３２番１号	
玉川	世田谷区立 尾山台図書館	世田谷区等々力二丁目１７番１４号	株式会社図書館流通センター 東京都文京区大塚三丁目１番１号
砧	世田谷区立 鎌田図書館	世田谷区鎌田三丁目３５番１号	ナカバヤシ株式会社 大阪府大阪市中央区北浜東１番２０号
烏山	世田谷区立 烏山図書館	世田谷区南烏山六丁目２番１９号	株式会社ヴィアックス 東京都中野区弥生町二丁目８番１５号

３．指定期間

５年間（令和９年４月１日～令和１４年３月３１日）

４．選定方法等

（１）選定方法

①条例第６条に基づき、公募により事業者を募集した。募集にあたっては、以下のとおり公募期間を設け実施した。

・令和８年　４月３０日から５月１１日　募集要項等の配布
・令和８年　５月１２日　応募説明会
・令和８年　５月１４日及び１８日　現地見学会
・令和８年　６月１１日　申請書類受付期限

②条例及び世田谷区立図書館館則に基づき、要綱により設置した世田谷区立図書館指定管理者選定委員会において、応募事業者から提出された事業計画書等について審査を行った。

※審査は、第１次及び第２次の２段階とし、第１次は選定委員による書類審査、第２次は事業者のプレゼンテーション及び選定委員のヒアリングを実施

③審査にあたっては、主に以下の事項について提案を求め、評価を行った。

・図書館業務に関する実績・専門性、安定的な人材確保など、効率的かつ安定的な管理運営を行うことができること

・立地環境や地域性を踏まえたサービス展開や地域団体との連携、居心地のよい居場所づくり等を通じて、図書館利用の促進につながること

・利用者サービスや事業者収益の向上の取組みとともに、直営館との連携や人材・ノウハウの共有など、各館の魅力向上や地域を基本とした協働体制の効果的な展開につながること

④第１次審査及び第２次審査の結果を総合的に判断し、候補者を選定した。

（２）選定委員会の構成

氏　　名	役　職　・　所　属　等	備　　考
◎池内　淳	筑波大学図書館情報メディア系准教授	学識経験者
○平野　英俊	元日本大学文理学部教授	
川村　昌敏	経堂農大通り商店街振興組合理事長	地域活動団体の代表等
田中　初美	世田谷おはなしネットワーク	
山本　武	世中研図書館教育部長	令和７年度は 前田　浩
堂薗　次男	烏山総合支所長	令和７年度は 和田　康子
菅井　英樹	教育政策・生涯学習部長	令和７年度は 玉野　宏一

※「◎」は委員長、「○」は副委員長

（３）選定委員会開催状況

①第１回選定委員会　令和８年３月２７日

・審査方法、選定基準、公募手続等について審議した。

②第２回選定委員会　令和８年７月２日

・各委員においてあらかじめ行った書類審査の採点結果等に基づく第１次審査を実施し、全応募事業者を第２次審査の対象とすることを決定した。

③第３回選定委員会　令和８年７月１０日

・事業者のプレゼンテーション及び選定委員のヒアリングに基づく第２次審査を実施した。

・第１次審査及び第２次審査の結果を踏まえた総合審査により、指定管理者候補者を選定した。

５．選定結果

別紙「選定結果表」のとおり

６．選定理由

各候補者については、財務審査において指定期間を通じた管理運営に支障となる問題は認められず、第１次審査及び第２次審査を合算した総合評価において、いずれも基準点である６０％を十分に上回り、各館の第１位事業者として選定された。

また、図書館業務に関する実績・専門性、安定的な人員確保、立地環境や地域性を踏まえたサービス展開、地域団体等との連携、自主事業の取組み、直営館との連携及び人材・ノウハウの共有などの観点から、効率的かつ安定的な管理運営、各館の魅力向上、地域を基本とした協働体制の展開等につながる提案として評価された。

各館における主な提案内容は、以下のとおりである。

（１）経堂図書館

駅前の利便性と、商業地と住宅地が共存する地域特性を活かした「ビジネス支援サービス」の充実や、子どもや子育て世代の支援等を発展させる提案となっている。また、地域団体や文化施設との持続的な連携や地域アーカイブの形成に向けた新たな協働機会の創出にも取り組むとしている。さらに、直営館や指定管理館である下馬図書館との事業連携や人材育成・ノウハウの共有とともに、中高生世代にとって居心地の良い居場所づくりを進めるなど、多様な利用者層を意識した「情報の交差点」「地域文化の拠点」となる図書館づくりを進める内容となっている。

（２）下馬図書館

公園隣接の立地や周辺に広がる商店街、地域施設等との連携により、本を介した自然な交流や地域のつながりを生み出す提案となっている。また、文化施設や大学との協働による本づくりや地域イベント連携など、体験から読書へつなぐ事業を推進し、多様な学習機会や地域交流を創出するとしている。さらに、公園との連続性を活かした心地よい閲覧環境や学びと経験を共有できる環境の整備を図るなど、地域の中で自然に立ち寄り、学びや交流が生まれる図書館を目指す内容となっている。

※他館との連携や人材育成等については、経堂図書館参照

（３）尾山台図書館

地域の特徴的な資源を活用した図書館づくりとして、地域資源を活用した展示や地域資料の充実、イベント開催等を提案している。また、商店街、地域書店、おやまちプロジェクト等との連携を深めることによる学び・交流の創出や地域コミュニティの活性化を進めるとしている。さらに、直営館との協働事業の実践や人材・ノウハウの共有とともに、多世代にとって居心地の良い居場所づくりとしてティーンズコーナーの整備や大学と連携した空間づくりの取組みを提案するなど、「地域と出会い、学び、参加が生まれる図書館」の実現を目指す内容となっている。

（４）鎌田図書館

地域特性を踏まえ、子ども・子育て世代へのサービス充実を重視するとともに、学校等との連携による中高生主体の読書活動支援や、ティーンズコーナーの充実、中高生が利用しやすい環境づくり等を提案している。また、地域資源との連携を強化し、講演会や展示、まち歩き事業などを通じて地域の魅力発信を図るとしている。さらに、砧図書館との連携・協働による事業展開や人材・ノウハウの共有、自主事業として文具販売等の実施を提案するなど、地域との協働、地域資源の活用、多世代交流の促進や滞在型図書館としての充実を通じて利用者サービスの向上を図る内容となっている。

（５）烏山図書館

立地環境や複合施設の特徴を生かした図書館内外での展示やイベント実施とともに、商店街や文化施設等との連携による情報発信やサービスの創出を行う提案となっている。また、地域団体や行政機関等との協働事業の企画・コーディネートを推進するとともに、直営館との専門性の相互活用や人材・ノウハウ共有を進めるとしている。さらに、利用目的に応じた館内のゾーニングや中高生の学習環境の整備のほか、オリジナルグッズの販売や雑誌購入にあたっての企業協力など、学び・交流・滞在を支える場として、誰もが利用しやすい図書館を目指す内容となっている。

以上を総合的に勘案し、各候補者はいずれも各図書館の指定管理者候補者として適していると判断された。

７．今後のスケジュール（予定）

令和８年　９月　文教常任委員会報告（選定結果の報告）
教育委員会議案（区議会提出議案に関する意見聴取）
区議会第三回定例会（指定管理者の指定の提案）
令和９年　４月　指定管理者による管理運営開始

別紙１―１

選定結果表

１．対象施設
（１）世田谷区立経堂図書館
（２）世田谷区立下馬図書館

２．申請団体

団体名・代表者	所在地
下馬・経堂ＴＲＣ＆小田急ＢＳ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　菅野　耕一	東京都文京区大塚三丁目１番１号

３．指定管理者の候補者名
　　下馬・経堂ＴＲＣ＆小田急ＢＳグループ

４．指定期間
　　５年間（令和９年４月１日～令和１４年３月３１日）

５．評価結果
（１）財務審査

団体名	下馬・経堂ＴＲＣ＆小田急ＢＳグループ
評価結果	１８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
①経堂図書館
ア．第１次審査

評価項目	配点	下馬・経堂ＴＲＣ＆小田急ＢＳグループ
業務全般の運営	1,680	1,408
事業提案	1,680	1,376
安全適正管理	560	486
人員計画	770	669
その他対応	140	112
収支計画･業務実績	280	140
合計	5,110	4,191

※評価項目「安全適正管理」のうち、施設の維持管理に関する項目は、単独施設である経堂図書館及び下馬図書館のみ該当するため、尾山台図書館、鎌田図書館、烏山図書館とは配点が異なる。

別紙１―１

イ．第２次審査

評価項目	配点	下馬・経堂ＴＲＣ＆小田急ＢＳグループ
業務全般の運営	700	592
事業提案	700	569
安全適正管理	490	425
人員計画	490	401
その他対応	490	368
共通評価	140	116
合計	3,010	2,471

②下馬図書館

ア．第１次審査

評価項目	配点	下馬・経堂ＴＲＣ＆小田急ＢＳグループ
業務全般の運営	1,680	1,422
事業提案	1,680	1,408
安全適正管理	560	496
人員計画	770	652
その他対応	140	108
収支計画･業務実績	280	196
合計	5,110	4,282

イ．第２次審査

評価項目	配点	下馬・経堂ＴＲＣ＆小田急ＢＳグループ
業務全般の運営	700	592
事業提案	700	549
安全適正管理	490	425
人員計画	490	405
その他対応	490	368
共通評価	140	116
合計	3,010	2,455

別紙１―１

③経堂図書館・下馬図書館　総合評価

２館を同一事業者で選定するため、両館の合計点が最も高い候補者を選定する。

審査区分	経堂図書館		下馬図書館		２館合算	
	配点	下馬･経堂ＴＲＣ＆小田急ＢＳグループ 得点	配点	下馬・経堂ＴＲＣ＆小田急ＢＳグループ 得点	配点	下馬・経堂ＴＲＣ＆小田急ＢＳグループ 得点
第１次審査	5,110	4,191	5,110	4,282	10,220	8,473
第２次審査	3,010	2,471	3,010	2,455	6,020	4,926
総合計（第１次＋第２次）	8,120	6,662 （得点率82.0%）	8,120	6,737 （得点率83.0%）	16,240	13,399 （得点率82.5%）
順位	―	―	―	―	―	第１位

※合格基準（配点合計の６０％）は、９，７４４点

別紙１―２

選定結果表

１．対象施設

世田谷区立尾山台図書館

２．申請団体

団体名・代表者	所在地
株式会社図書館流通センター 代表取締役　菅野　耕一	東京都文京区大塚三丁目１番１号

３．指定管理者の候補者名

株式会社図書館流通センター

４．指定期間

５年間（令和９年４月１日～令和１４年３月３１日）

５．評価結果

（１）財務審査

団体名	株式会社図書館流通センター	A団体	B団体
評価結果	１８点	１３点	１５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

①第１次審査

評価項目	配点	株式会社図書館流通センター	A団体	B団体
業務全般の運営	1,680	1,412	1,380	1,184
事業提案	1,680	1,424	1,360	1,208
安全適正管理	420	372	372	348
人員計画	770	672	652	567
その他対応	140	110	116	98
収支計画･業務実績	280	168	168	126
合計	4,970	4,158	4,048	3,531

別紙１―２

②第２次審査

評価項目	配点	株式会社図書館流通センター	A団体	B団体
業務全般の運営	700	584	570	434
事業提案	700	590	556	412
安全適正管理	490	409	413	318
人員計画	490	383	410	296
その他対応	490	382	394	288
共通評価	140	116	110	88
合計	3,010	2,464	2,453	1,836

③総合評価

評価項目	配点	株式会社図書館流通センター	A団体	B団体
第１次審査合計	4,970	4,158	4,048	3,531
第２次審査合計	3,010	2,464	2,453	1,836
合計	7,980	6,622 （得点率83.0%）	6,501 （得点率81.5%）	5,367 （得点率67.3%）
順位	－	第１位	第２位	第３位

※合格基準（配点合計の６０％）は、４，７８８点

別紙１―３

選定結果表

１．対象施設

世田谷区立鎌田図書館

２．申請団体

団体名・代表者	所在地
ナカバヤシ株式会社 代表取締役　中林　一良	大阪府大阪市中央区北浜東１番２０号

３．指定管理者の候補者名

ナカバヤシ株式会社

４．指定期間

５年間（令和９年４月１日～令和１４年３月３１日）

５．評価結果

（１）財務審査

団体名	ナカバヤシ株式会社	A団体	B団体
評価結果	１３点	１６点	１５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

①第１次審査

評価項目	配点	ナカバヤシ株式会社	A団体	B団体
業務全般の運営	1,680	1,384	1,426	1,184
事業提案	1,680	1,360	1,296	1,192
安全適正管理	420	354	366	336
人員計画	770	633	612	567
その他対応	140	114	108	102
収支計画･業務実績	280	168	252	126
合計	4,970	4,013	4,060	3,507

別紙１―３

②第２次審査

評価項目	配点	ナカバヤシ株式会社	A団体	B団体
業務全般の運営	700	630	518	440
事業提案	700	616	492	472
安全適正管理	490	417	365	342
人員計画	490	438	372	310
その他対応	490	422	330	312
共通評価	140	120	100	96
合計	3,010	2,643	2,177	1,972

③総合評価

評価項目	配点	ナカバヤシ株式会社	A団体	B団体
第１次審査合計	4,970	4,013	4,060	3,507
第２次審査合計	3,010	2,643	2,177	1,972
合計	7,980	6,656 （得点率 83.4%）	6,237 （得点率 78.2%）	5,479 （得点率 68.7%）
順位	－	第１位	第２位	第３位

※合格基準（配点合計の６０％）は、４，７８８点

別紙１―４

選定結果表

１．対象施設

世田谷区立烏山図書館

２．申請団体

団体名・代表者	所在地
株式会社ヴィアックス 代表取締役社長　西門　直	東京都中野区弥生町二丁目８番１５号

３．指定管理者の候補者名

株式会社ヴィアックス

４．指定期間

５年間（令和９年４月１日～令和１４年３月３１日）

５．評価結果

（１）財務審査

団体名	株式会社ヴィアックス
評価結果	１６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

①第１次審査

評価項目	配点	株式会社ヴィアックス
業務全般の運営	1,680	1,422
事業提案	1,680	1,304
安全適正管理	420	363
人員計画	770	610
その他対応	140	112
収支計画･業務実績	280	196
合計	4,970	4,007

別紙１―４

②第２次審査

評価項目	配点	株式会社ヴィアックス
業務全般の運営	700	536
事業提案	700	568
安全適正管理	490	385
人員計画	490	368
その他対応	490	346
共通評価	140	108
合計	3,010	2,311

③総合評価

評価項目	配点	株式会社ヴィアックス
第１次審査合計	4,970	4,007
第２次審査合計	3,010	2,311
合計	7,980	6,318 (得点率 79.2%)
順位	―	第１位

※合格基準（配点合計の６０％）は、４，７８８点

＜参考資料１＞

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８年３月２７日（金）９時３０分から１０時３０分まで
開催場所	区立教育会館　３階会議室「白鳥」（一部委員がオンライン参加）
出席者	池内委員長、平野副委員長、田中委員、和田委員、玉野委員
欠席者	川村委員、前田委員
会議次第	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　選定対象の図書館について ４　選定方法等について （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
主な意見等	○議題１　委員の紹介 選定委員会の開催にあたり、各委員が自己紹介を行った。 ○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） ・互選により委員長は池内委員、副委員長は平野委員を選出した。 ○議題３　選定対象の図書館について ・令和７年度に策定した管理運営方針に基づき、経堂図書館、下馬図書館、烏山図書館は、選定委員会による評価結果等を踏まえ、指定管理を継続するとともに、指定管理館が未配置である玉川・砧地域については、尾山台図書館および鎌田図書館に指定管理者制度を導入することとした経緯を説明した。 ○議題４　選定方法について （１）選定日程及び選定方法について ・今後の事業者選定に向けた日程案、募集要項（案）等に基づく選定方法について、説明し、確認した。 ・説明後、委員から第１次審査の期間や、第２次審査におけるヒアリング日程の見直しについて意見があった。 （２）審査方法について ・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。 ・説明後、委員から選定基準における評価項目について、基本的な図書館業務全般に関する項目の採点配分の見直しに関する意見があった。
その他	

＜参考資料２＞

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８年７月２日（木）１４時００分から１５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	池内委員長、平野副委員長、川村委員、田中委員、山本委員、堂薗委員、菅井委員
欠席者	なし
会議次第	１　委員の紹介 ２　第１次審査の採点結果について ３　第２次審査及び第３回選定委員会（総合審査）について ４　その他
主な意見等	○議題１　委員の紹介 前回欠席した委員及び今回から新たに参加する委員について、自己紹介を行った。 ○議題２　第１次審査の採点結果について 事務局から、各委員による第１次審査の採点及び事務局審査の結果について説明した。 説明後、委員からの質問・意見等に基づき、以下の点を確認した。 ・評価項目に対する各委員の採点結果や、収支計画・業務実績に対する事務局の採点結果について確認した。また、鎌田図書館については、事業者間の提案金額に違いがあったことから、事務局の採点結果に一定程度の差が生じていることを確認した。 ・経堂図書館及び下馬図書館については、管理運営方針に基づき、地域内の図書館相互の連携を重視し、同一の事業者を選定する考え方を改めて確認した。 ・財務審査については、公認会計士による審査結果を踏まえ、全ての応募事業者が基準を満たしていることを確認した。 ・財務審査における評価対象、事務局審査における提案金額の反映方法、図書館運営において重視すべき事項について確認した。また、財務審査の対象は図書館事業単体の収益性ではなく、会社全体の財務状況であることを確認した。 ・提案内容を確認するにあたっては、イベント等の取組みだけでなく、図書館の基本的な運営、蔵書の質や専門性、地域特性を踏まえたサービスの充実などを総合的に確認していくことを確認した。 ・図書館内における自主事業については、法令等に抵触しない範囲で、地域との連携や利用促進につながる取組みとして実施可能であることを確認した。 ・以上の質疑を経て、応募のあった全ての事業者を第２次審査に進めることとした。 ○議題３　第２次審査及び第３回選定委員会（総合審査）について 事務局から、第２次審査におけるプレゼンテーション及びヒアリングの実施方法、審査項目、配点、第１次審査との合算による総合評価の考え方について説明し、確認した。 説明後、委員から、第２次審査の進め方等について、以下のような意見が出された。 ・第２次審査では、提案内容における実現可能性、取組み姿勢、各評価項目の具体性等を確認することとした。 ・委員から、質疑応答の時間を十分に確保するとともに、各事業者の説明時間や質疑応答時間に偏りが生じないよう、審査機会の公平性に留意することについて意見があった。 ・経堂図書館及び下馬図書館については、地域単位での選定の考え方を踏まえ、効率的かつ一体的な審査となるよう、まとめてヒアリングを行うこととした。
その他	

＜参考資料３＞

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８年７月１０日（金）１０時００分から１８時００分まで
開催場所	区立教育会館　３階会議室「白鳥」
出席者	池内委員長、平野副委員長、川村委員、田中委員、山本委員、堂薗委員、菅井委員
欠席者	なし
会議次第	【第２次審査】 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　応募事業者等によるプレゼンテーション ３　選定委員によるヒアリング ４　各委員による採点 【総合審査】 １　第２次審査の採点結果について ２　総合審査について（指定管理者候補者の選定） ３　その他
主な意見等	【第２次審査】 ○プレゼンテーション・ヒアリング 第２次審査に進んだ応募事業者等を対象に、経堂図書館及び下馬図書館については一体的に審査を行い、尾山台図書館、鎌田図書館、烏山図書館については各提案に対してプレゼンテーション及びヒアリングを実施した。 各事業者へのヒアリングでは、主に以下の事項について確認した。 ・提案内容の実現可能性、具体性、取組み姿勢について ・各館の地域特性や立地条件を踏まえたサービス展開について ・蔵書の充実、資料の専門性、地域資料の収集・発信、レファレンス等の基本的な図書館機能について ・子ども、中高生、高齢者、障害者、外国人等、多様な利用者への対応について ・地域団体、学校、商店街、福祉施設等との連携の具体的な取組みについて ・人員体制、館長候補者の考え方、職員の育成・定着、欠員時の対応について ・利用者要望、苦情対応、利用促進、広報、施設環境の改善に関する考え方について 【総合審査】 ○議題１　第２次審査の採点結果について 第２次審査の採点結果及び第１次審査との合算による総合評価について、事務局から説明した。 ○議題２　総合審査について（指定管理者候補者の選定） 第２次審査及び総合評価を踏まえ、各館の応募事業者について、以下の意見等があった。 【経堂図書館及び下馬図書館で選定された団体について】 ・区内での運営実績に基づく安定感があり、狭小な施設を含む図書館運営においても着実な業務遂行が期待できる。 ・経堂図書館及び下馬図書館を同一事業者が担うことで、地域内での一体的な連携や運営の安定性が期待できる。 ・提案内容については、今後も既存の実績を踏まえつつ、新たな取組みの展開や利用者サービスのさらなる向上が期待できる。 【尾山台図書館で選定された団体について】 ・既存館での実績を踏まえた安定した運営が期待でき、資料や人員体制、施設運営に関する経験値を総合的に評価した。

＜参考資料３＞

	・第１次審査及び第２次審査を合算した総合点が最も高く、提案内容の実現可能性や継続的な運営体制が評価された。 【鎌田図書館で選定された団体について】 ・提案書は、取組みの対象、内容、狙い、効果等が分かりやすく整理されており、館長候補者等のヒアリングでの受け答えも的確であった。 ・鎌田図書館の地域特性を踏まえた提案や、子ども・中高生の居場所づくり、地域連携等に関する説明が明確であった。 【烏山図書館で選定された団体について】 ・これまでの烏山図書館における運営実績、地域団体や関係機関との連携実績、現場で蓄積されたノウハウについて評価された。 ・継続的な運営により、地域との関係性のさらなる発展やサービス向上が期待できる。 経堂図書館及び下馬図書館については２館合算の総合評価で第１位となった事業者を、尾山台図書館、鎌田図書館、烏山図書館については各館の総合評価で第１位となった事業者を、それぞれ指定管理者候補者として選定することで了承された。 また、尾山台図書館及び鎌田図書館については、第２位事業者が基準点である６０％を上回っているため、指定管理者候補者が辞退した場合等は、第２位事業者を次点候補者とすることを確認した。 ＜総合評価＞ 経堂図書館及び下馬図書館（２館合算） 下馬・経堂ＴＲＣ＆小田急ＢＳグループ 総得点１３，３９９点／１６，２４０点（８２．５％） 【内訳】 経堂図書館 下馬・経堂ＴＲＣ＆小田急ＢＳグループ 総得点６，６６２点／８，１２０点（８２．０％） 下馬図書館 下馬・経堂ＴＲＣ＆小田急ＢＳグループ 総得点６，７３７点／８，１２０点（８３．０％） 尾山台図書館 株式会社図書館流通センター 総得点６，６２２点／７，９８０点（８３．０％） 鎌田図書館 ナカバヤシ株式会社 総得点６，６５６点／７，９８０点（８３．４％） 烏山図書館 株式会社ヴィアックス 総得点６，３１８点／７，９８０点（７９．２％） その他、選定にあたっては、以下の意見があった。 ・イベントや新規事業だけでなく、図書館の基本的な機能を高めることも重要である。 ・選定された事業者に対しては、選定委員会で出された評価や課題を可能な範囲で伝え、今後の運営やモニタリングにおいて改善・充実につなげていく必要がある。 ・今後、対象館や応募事業者が増える場合には、委員の負担や審査時間の確保にも留意し、より効果的な選定方法を検討する必要がある。
その他	

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画　　【共通】

（１）業務運営の基本的な考え方と実施方針について

01 「公の施設」としての図書館運営

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「社会教育機関」です。

「教育基本法」は、第3条にて「国民一人一人が、自己の人格を磨き、豊かな人生を送ることができるよう、その生涯にわたって、あらゆる機会に、あらゆる場所において学習することができ、その成果を適切に生かすことのできる社会の実現」を謳い、その実現のために地方公共団体が社会教育の振興に努めなければならないとしています。

これを受け、「社会教育法」では、図書館を「社会教育のための機関」と定め、図書館法において「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、レクリエーションに資することを目的とする施設」と規定しています。

また、ユネスコは、公共図書館宣言2022において以下のように公共図書館の使命を示し、図書館が「教育、文化、社会的包摂、情報の活力であり、持続可能な開発のための、そしてすべての個人の心のなかに平和と精神的な幸福を達成するための必須の機関である」と宣言しています。

一方で公立図書館は、『地方自治法』第244条で定められる自治体が設置する「公の施設」です。「公の施設」は、全ての住民に対し、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設置される施設です。

これらのことから、公共図書館が文化的な生活を送る上で重要な施設であり、誰もが自由に利用できるよう、広く市民に向けて開かれた施設でなければならないと理解します。

02 図書館での指定管理者制度の運用について

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。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画　　【共通】

公立図書館の公平・中立性	サービス水準の担保
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**

03 時代とともに変化する図書館の役割

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。こうした変化を踏まえ、第3次世田谷区立図書館ビジョンでは、「知と学びと文化の情報拠点」を基本理念に掲げ、生涯を通じた学びの支援、地域文化とコミュニティの醸成、多様性を尊重した共生社会の実現に向けた図書館づくりの方向性が示されています。また、世田谷区では、図書館に求められる役割の変化を踏まえ、直営館と指定管理館がそれぞれの強みを活かしながら協働する、新たな運営体制の構築も進められています。

多様化・高度化する人々の要望に対応するため、図書館には、これまでの「資料の収集・保存・提供」という基本的な役割に加え、人や地域が抱える課題解決の支援、市民活動や地域交流の拠点、さらには地域のにぎわいを創出する役割が求められています。

私たちは、こうした社会環境の変化や世田谷区が目指す図書館像を十分に理解したうえで、公共図書館に求められる役割と使命を着実に実現し、地域とともに成長し続ける図書館づくりに取り組んでまいります。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画　　【共通】

04 世田谷地域における業務運営の基本的な考え方

① 多様な日常が重なる世田谷地域

世田谷地域は、駅周辺の利便性の高い市街地と、落ち着いた住宅地、公園、教育・文化施設、地域活動団体など、多様な地域資源が重なり合う地域です。子育て世代から高齢者、通勤・通学者まで幅広い世代が暮らし、学びや読書に加え、安心して過ごせる居場所や地域とのつながりへの関心も高いことが特徴です。こうした地域において、図書館には、資料や情報の提供にとどまらず、地域の日常に寄り添い、人々の学び、交流、文化活動を支える公共空間としての役割が重要になっています。

② 経堂・下馬で培った地域運営の実践

私たちはこれまで、世田谷地域において経堂図書館・下馬図書館を運営し、それぞれの立地や利用特性に応じた図書館づくりを進めてきました。経堂図書館では、駅前立地を活かし、働く世代や学生、通勤・通学、買い物の途中に立ち寄る利用者に向けて、資料提供、ビジネス支援、地域情報の発信を進めてきました。一方、下馬図書館では、こどものひろば公園に隣接する環境を活かし、子どもや子育て世代をはじめ、多様な世代が心地よく過ごし、学びや交流につながる図書館空間づくりに取り組んできました。

③ 世田谷地域の図書館サービス向上へ

次期指定管理期間においては、経堂図書館と下馬図書館の個性をさらに磨くとともに、両館で培ってきた地域連携、情報発信、滞在環境づくりの実践を活かし、世田谷地域全体の図書館サービス向上につなげていきます。また、世田谷区が進める直営館と指定管理館の協働体制を踏まえ、地域内の直営館とも情報共有や事業連携を図りながら、各館の強みを活かした柔軟で実効性のある運営に取り組みます。

④ 本と人、活動が循環する地域の図書館へ

私たちは、経堂図書館・下馬図書館を、単に本を借りる場所ではなく、地域の文化・学び・交流を支える身近な公共空間として発展させていきます。基礎的な図書館サービスの安定運営を土台に、地域連携、情報発信、居心地のよい滞在空間づくりを一体的に進め、本や情報との出会いから、人と人、人と地域活動がつながる「本と人、活動が循環する図書館」を実現してまいります。

その実現にあたっては、代表企業が有する図書館総合支援企業としての専門性と運営ノウハウに加え、構成企業が持つ沿線地域での施設管理実績や地域との関わりを最大限に活かし、共同事業体として、世田谷地域に根ざした安定的で質の高い図書館運営を推進してまいります。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画　　【共通】

05 経堂図書館の管理運営方針

本と、しごとと、まち。

地域とともに育つ、情報の交差点。

小田急線経堂駅から徒歩１分、高架下に位置する経堂図書館は、通勤・通学、買い物、地域活動など、多様な人々の動線上にある利便性の高い図書館です。周辺には複数の商店街や大型商業施設、大学、緑道や保護地区などがあり、にぎわいと暮らし、学び、自然が重なり合う地域特性を有しています。

私たちは、指定管理者制度へ移行した平成１７年度以降、経堂図書館を、駅前という立地を活かした「立ち寄りやすい図書館」であると同時に、資料や情報を通じて利用者の暮らしや仕事、学びを支える「情報拠点」として運営してきました。近年は、ビジネスや就職支援に関する資料・情報の充実、地域情報の発信、周辺施設や団体との連携を通じて、人と情報、人とまちをつなぐ取組を進めてまいりました。

一日の乗降者数が多く、商店街や大学、住宅地を結ぶ経堂駅周辺において、経堂図書館はまちの玄関口ともいえる場所に位置しています。来館者数・貸出数ともに区内でも高い水準にあり、夜間まで開館していることから、働く世代や学生、通勤・通学途中の利用者など、幅広い層に日常的に利用されています。一方で、限られた施設空間の中で、資料を探しやすい書架づくり、新刊書の充実、閲覧環境の改善、効果的な情報発信など、より使いやすく、より役立つ図書館への期待も寄せられています。

次期指定管理期間においては、これまで培ってきた駅前図書館としての利便性と情報発信力をさらに高め、基礎的な図書館サービスを安定的に提供しながら、「本・しごと・まち」が交差する図書館づくりを進めます。資料提供やレファレンス、ビジネス支援、地域連携等、誰もが利用しやすい環境づくりを一体的に充実させることで、図書館を日常的に利用される方はもちろん、これまで図書館を利用する機会が少なかった方にも届く、地域とともに育つ情報の交差点を目指してまいります。

１ まちと出会う、出会い直す図書館
～経堂の今と昔、地域の魅力を伝える情報発信～

２「よりよく暮らす」を支える図書館
～レファレンスや相談機能による、課題解決～

３ 仕事に役立ち、未来を描ける図書館
～ビジネスと子どもの将来を地域ぐるみで支援～

４ だれにも届き、使いやすい図書館
～資料・情報・空間をわかりやすく届ける利用環境づくり～

５ 地域の魅力と人をつなぐ図書館
～商店街・大学・団体との連携による交流と参加の創出～

６ 知りたい、学びたいを育む図書館
～子どもから大人まで、好奇心に応える資料と事業の充実～

応募団体について

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」－

代表企業は1979年の創業以来、図書館向け図書の納入事業を基盤に、書誌データ整備やICT活用、運営支援へと領域を拡大し、図書館サービスの基盤を支えてきました。図書館を支えることは社会の知的土壌を耕すことであるとの考えのもと、本と情報、人と知をつなぎ、そこから生まれる学びや出会いを次世代へとつなぐ役割を担っています。

人口減少や少子高齢化など社会構造が大きく変化する中、図書館には、従来の読書推進に加え、多様な主体が関わる新たな公共サービスの拠点としての機能が求められています。

私たちは図書館を「個人の自律」と「地域の共創」を支える場と捉え、ひとりで過ごすことのできる安心と、他者とゆるやかにつながる開放性が両立する公共空間の実現に取り組んでいます。

これまで培ってきた知的インフラとしての図書館機能を土台に、地域特性に応じたサービス設計を行い、日常の暮らしの中から新たな学びや関係性が生まれる図書館づくりに貢献いたします。

運営実績 － 全国規模の運営基盤と区内実績に裏付けられた安定運営 －

代表企業は現在、全国595館において図書館運営に携わり、約9,000名のスタッフ体制のもと、多様な地域ニーズに対応した安定的な運営を実現しています。



体系化された研修により専門性と現場力を兼ね備えた人材を育成し、サービス品質の均質化と継続的向上を図っています。また、図書館で培ったノウハウを活かし、地域活動や公共機能との連携を促進することで、図書館を核としたコミュニティ形成や学びの創出を支えてきました。



世田谷区においては、2007年の経堂図書館開館時より受託し、現在は4館3カウンターの運営業務を担っております。区内での継続的な運営を通じて、地域特性や利用実態、行政方針への理解を深めており、引き続き安定したサービス提供が可能です。



次期経堂図書館の運営においても、これまでの区内実績に加え、全国で蓄積してきた運営ノウハウと人材ネットワークを活用し、世田谷区の施策目標に資する持続可能で発展的な図書館サービスを推進します。

② 構成企業について ー地域と施設を支える総合ビルマネジメント企業ー

構成企業は、1966年の設立以来、50年以上にわたり主として小田急グループの施設・設備の管理を担う総合ビルメンテナンス企業として、地域社会の基盤を支えてまいりました。この間、社会環境の変化や多様化するニーズに的確に対応し、清掃・警備・設備管理を中核とした総合ビルメンテナンス事業を展開してきました。世田谷区内をはじめ、小田急線各駅、ホテル、商業施設、オフィスビル、学校、公立公園など多様な施設において、建物の価値向上と利用者利便の向上に寄与してまいりました。

また、1日あたり乗降客数45万人超の小田急新宿駅の管理においては、多様な利用者に対応した高度な清掃・警備・設備管理が求められる中、これまで蓄積してきたノウハウを基盤に継続的な技術力の向上を図り、安定的かつ高品質なサービス提供を実現しています。

これらの実績を踏まえ、経堂図書館においても、構成企業は上質なサービスと高度な技術力のさらなる向上に努め、関係するすべての利用者・関係者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

多くの人々が行き交う駅と周辺市街地との連携を強化することは、人の流れをまちへと導き、にぎわいの創出と地域価値の向上につながります。

構成企業は、これまで駅および周辺施設の管理を担う中で、地域に暮らし働く人々と連携しながら、まちの価値向上に取り組んでまいりました。近年では、公共施設や公園の管理業務を通じ、地域イベントへの参画等を積極的に行い、地域との関係性の深化を図っています。

また、小田急電鉄の広報誌や小田急バスの交通広告等を活用し、地域やコミュニティに暮らす人々の生活に資する情報発信にも貢献しています。

これらの取組実績を踏まえ、構成企業は今後も、地域社会とそこに暮らす人々を支える基盤としての役割を果たしてまいります。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画　　【共通】

（２）図書館サービス業務について　① 利用者対応の基本方針と取組み

01 利用者対応の基本方針について

図書館は、地方自治法第244条に定める「公の施設」であり、その運営において最も重要な使命は、すべての利用者に対して公平・平等なサービスを提供することにあると認識しています。また、『ユネスコ公共図書館宣言』においても、図書館サービスは「年齢、民族性、ジェンダー、宗教、国籍、言語、社会的身分その他いかなる特性にもかかわらず、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とともに、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、外国籍の方、ベビーカーを使用した小さい子連れの方、妊産婦の方など、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ます。

世代や立場が異なる人々の居場所づくりのために

高齢の利用者への配慮

障害がある利用者への配慮

小さなお子さま連れの保護者への配慮

外国人利用者への配慮

02 高齢の利用者への配慮と取組み

世田谷区では、高齢者人口が令和8年4月時点で総人口の20.72%を占めています。全国平均と比較すると高い水準ではないものの、今後も増加が見込まれています。このような状況を踏まえ、私たちは高齢者の皆様が安心して図書館を利用できるよう、気配り・目配りの行き届いたサービスを心掛け、快適な利用環境の提供に努めます。

① 認知症サポーター養成講座への参加

2017年に発表された『認知症にやさしい図書館ガイドライン』（超高齢社会と図書館研究会）では、図書館が地域包括ケアシステムに主体的に関わることの重要性を説いています。

2019年6月には、『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、認知症に関する正しい知識と理解をもち、地域で認知症の方やその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ました。この中で図書館員は、認知症の方と関わることが多い職種としてあげられています。

世田谷区でも策定されている、「世田谷区認知症とともに生きる希望計画」を踏まえ、「世田谷　認知症とともに生きるみんなでアクションガイド」なども活用し、「アクション講座（世田谷版認知症サポーター養成講座）」を実施します。

② ブックカートや読書補助具の貸出

高齢者が本を複数冊持ち歩く負担を軽減できるよう、ブックカートを導入します。

また、両隣の行の文字を隠して読み進めることで、読みたい行に集中できるリーディングトラッカーや文字の拡大ができるルーペ、強度別に設置した老眼鏡などを設置し、円滑な読書活動を支援します。



ブックカート例

③ 他施設へのアウトリーチサービス

より多くの区民が図書館のサービスを受けることができるように、他施設へのアウトリーチサービスに積極的に取り組みます。近隣の高齢者福祉施設、障害者支援施設に伺い、施設利用者や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。大人向け紙芝居の読みきかせに加えて、加齢に伴う読書の不自由を補う電子図書館やサピエ図書館の紹介、マルチメディアDAISY図書の体験会を実施します。そのほか、施設のニーズに合わせて資料を選書し、団体貸出を行います。

④ 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。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画　　【共通】

03 障害のある利用者への配慮と取組み

令和元年6月に施行された『視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律』（通称：読書バリアフリー法）は、障害の有無にかかわらず、すべての国民が読書を通じて文字・活字文化の恵沢を享受できる社会の実現を目的としています。私たちは、この理念を踏まえ、『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』及び「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、視覚・聴覚障害者等の読書環境の整備とサービスの充実に取り組みます。

① 読書バリアフリーサービス担当者によるサービスの推進・人材育成

代表企業は読書バリアフリーサービスを推進する専門員を社内に配置しています。
「読書バリアフリーサービス」を体系化し、その内容をテキストにまとめ図書館現場に発信しています。多様な研修プログラムを用意し、人材の育成やノウハウの共有にも力を注いでいます。

② ユニバーサルデザインに基づいた運営

誰もが利用しやすい図書館を実現するため、施設・設備などのハード面と、サービスなどのソフト面の両面において、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れた運営を行います。また、図書館運営にとどまらず、地域と連携した企画・イベントや交流の場においてもその理念を実践し、すべての利用者が平等に図書館サービスを利用できる環境づくりに努めます。

■ 多様な人々を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などを導入します。



■ バリアフリー映画会の実施

聴覚や視覚に障害のある方にも楽しんでいただけるバリアフリー映画を上映します。字幕や音声ガイドが誰にとっても便利なツールであることや障害者の社会参加について考えてもらう機会とします。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画　　【共通】

04 外国人利用者への配慮と取組み

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。

外国語でのおはなし会の実施

外国人利用者にも安心して参加いただける外国語によるおはなし会を企画・実施します。日本語を主に使用する子どもと、その他の言語を使用する子どもが同じ物語を共有し、相互に交流できる機会と場の提供を図ります。

05 小さなお子様連れの利用者への配慮と取組み

静かな場所で赤ちゃんが泣きだしたり、小さな子どもが騒ぐことで、保護者の方々は肩身の狭い思いをすることがあります。保護者への声かけや状況の確認と同時に、周囲の方々へ理解を求める声かけをすることで、見守り、許容する雰囲気をつくります。

乳幼児の保護者への配慮

授乳室やおむつ交換台を設置している館においては、小さなお子さんを連れた方でも安心してご利用いただけるよう、設備の周知と利用しやすい環境づくりに努めます。

06 窓口やフロアでの取組み

カウンター、フロア、電話等における窓口対応は、利用者が図書館に対して抱く印象を左右する重要な業務であり、スタッフの接遇能力は図書館サービスの質に直結します。利用者に「気持ちがよい」と感じていただける対応は、安心感や信頼感の醸成につながり、「利用しやすい」「また利用したい」といった満足度の向上にも寄与します。このため、社内の接遇トレーニングインストラクターによる各館での研修を実施し、スタッフの接遇力向上に組織的に取り組みます。

また、図書館におけるフロアワークは、書架整理や配架、フロア巡回など多岐にわたります。これらの業務のあらゆる場面において、挨拶の徹底など、利用者が気軽に声をかけやすい環境づくりに努めます。さらに、全スタッフがホスピタリティを発揮し、資料を探している利用者やお困りの利用者に対して積極的に声かけを行います。利用者の要望に応じた案内に加え、潜在的なニーズの把握にも努め、より満足度の高いサービスの提供を図ります。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画　　【共通】

（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･ニーズの把握と改善への取組み

人々の価値観やライフスタイルの変化に伴い、利用者ニーズは一層多様化しています。個々のニーズを網羅的に把握することは容易ではありませんが、地域にとって必要とされる施設であり続けるためには、偏りなく幅広い意見に耳を傾け、運営に適切に反映していくことが重要です。

寄せられた要望やニーズについては、次期の改善計画へ確実に反映し、いわゆるPDCAサイクルを活用した継続的な業務改善を推進します。

利用者サービスの向上に向けて、以下の取組を通じて市民ニーズの把握に努めます。区民の声に真摯に向き合い、スタッフ全員で知見を共有しながら、より質の高い図書館運営の実現を図ります。

① 利用者要望･ニーズの把握

利用者ニーズを継続的に把握するため、カウンター業務やフロアワーク等の日常的な対人サービスを通じて、利用者から寄せられる要望や意見の把握に努めます。

一方で、すべての利用者が自身の意向を十分に表明できるとは限らないことを踏まえ、いわゆる「声なき声」にも配慮し、複数の手法を組み合わせて幅広く意見･要望を収集します。収集した情報は、運営およびサービス改善に着実に反映していきます。

利用者アンケートの定期的な実施

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。



窓口での積極的なお声がけ

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、積極的に「声かけ」を行います。利用者と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。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画　【共通】

■ 意見箱の設置

日常的なご意見・ご要望や苦情等を把握するため、「利用者の声」（意見箱）を設置します。寄せられた内容についてはスタッフ間で共有し、課題が認められる場合は必要な対策を検討・実施します。対応は可能な限り迅速に行い、利用者の信頼確保につなげます。また、収集したご意見はセルフモニタリングにも活用し、継続的なサービス改善に反映します。

■ 事業終了後のアンケート

事業実施時には、可能な限りアンケートを実施し、参加者からの意見を収集します。回収した結果は取りまとめのうえ、担当スタッフによる振り返りを行い、事業目的の達成状況を検証します。あわせて改善点を整理し、今後の事業方針の検討および計画策定に活用します。

■ 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、ならびに図書館運営協議会による評価については、広い視点からの意見を得る重要な機会と捉えます。これらの評価結果を適切に分析し、今後の運営改善および図書館サービスの向上に積極的に反映していきます。

② 利用者要望・ニーズを踏まえた改善の取組み

利用者から寄せられた意見・要望を運営に適切に反映するためには、その内容が施設の設置目的に適合しているか、公平性・平等性を損なうおそれがないか、また経済的・物理的に実現可能であるか等の観点から精査することが重要です。まずは館長および責任者間で情報共有を行い、対応方針を検討します。速やかに対応可能な事項については、迅速に改善に着手します。一方で、追加予算を要するもの、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や業務内容に関わる事項については、世田谷区との定例会を基本とし、報告・協議のうえで適切に対応し、改善に取り組みます。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画　　【共通】

情報共有と改善策検討のための具体的方策

以下の取組みを通じて、利用者から寄せられた意見・要望を館内で共有するとともに、その内容を十分に検討し、サービスの改善および運営の向上に着実に反映していきます。

- 業務開始前ミーティング
- 館内整理日全体ミーティング
- 連絡ノートの活用
- 世田谷区内受託館チーフ会
- 世田谷区内受託館館長会
- 23区館長会・責任者会
- 社内共有サイトの活用
- セルフモニタリングの実施

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画　【共通】

02 苦情対応

図書館には多様な利用者が来館することから、すべての方が快適に利用できる運営を目指していても、利用ルールやサービス内容等に関する意見や苦情が寄せられることがあります。これらの意見や苦情については、単なる不満として捉えるのではなく、図書館運営を改善するための重要な利用者ニーズとして位置付けます。一つひとつの声に真摯に向き合い、その背景にあるニーズを的確に把握することで、利用者とともに、より質の高い図書館運営の実現を図ります。

① 苦情対応の流れ

苦情が発生した場合は、利用者の立場に立った対応を基本とし、以下の手順に基づき、誠意をもって適切に対応します。

② 再発防止とトラブルの未然防止

苦情対応事案については、発生経緯を記録・報告のうえ、中央図書館および本社と共有・協議し、必要に応じて業務改善や再発防止策を講じます。また、今後想定される苦情についてもあらかじめ検討を行い、トラブルの未然防止に努めます。さらに、利用者が安心して快適に利用できる環境を維持するため、以下の対策を日常業務の中で継続的に実施します。

■ 館内状況の把握

カウンターを無人にしないことや、挨拶の徹底により来館者への配慮を行うとともに、巡視時の声かけを実施します。あわせて、不審者・不審物への注意を徹底し、安全な利用環境を確保します。

■ 館内掲示による注意喚起

館内の雰囲気を損なわないよう配慮しながら、必要な掲示やサインを設置します。利用者の目に留まりやすい場所に配置するとともに、誰にとっても分かりやすい内容となるよう工夫します。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BS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 基本となる資料管理業務について

① 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。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、各館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、各図書館の地域特性はどのような役割を果たしている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、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。

② 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、商店街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。

③ 図書館の所蔵構成について、

これまで利用者の暮らしや地域のニーズを反映して形成されてきた蔵書を大切に継承するとともに、利用者との対話や地域の変化を踏まえながら、新たなジャンルや地域特性を取り入れた魅力ある資料構成・書架編成を進めてまいります。

１　業務全般の運営計画

④ 今後の選書計画について

■ ビジネス・子育て

商業地と住宅地が共存する地域特性があり、学校など教育施設も充実した経堂地区では、ビジネスパーソンとファミリー層の利用が多くみられます。ビジネスコーナーでは基本資料を揃えつつ、時代に応じたビジネス資料の収集に注力します。また、親子での利用も多く、子どもの本とともに、子育てを支援する資料や情報の充実にも努めます。

■ 福祉・バリアフリー

様々な属性の方の利用がある経堂図書館では、読書に困難を抱える利用者への資料収集が課題のひとつです。障害を持つ方のほか、高齢利用者も文字に読みにくさを感じたり、音声ツールの需要があるなど、様々な支援が必要とされます。今年「りんごの棚」を開設したことからも、今後LLブックや大活字本、点字資料などの整備をおこないます。

■ 外国語・日本語学習

世田谷区全体でも外国人の居住が増えており、経堂図書館でも外国人利用者が多くなってまいりました。現状は所蔵のない英語、中国語、韓国語で書かれた本、日本語を学習するための本も、今後の利用層の変化に応じて、収集することを検討してまいります。

02 利用動向や地域特性を反映した書架構成

経堂図書館は、延床面積656㎡、蔵書数は約8万冊の小規模図書館ですが、来館者は一日約2,000人で、区内でも貸出数の多い図書館といえます。駅前にあり利便性が高いため予約受取を中心に利用される動向があり、書架スペースも限られているため、蔵書構成は網羅的であるより特色を活かすのが望ましいと考えます。これまでのビジネス支援、子育て支援に加え、現状の地域特性を考慮した書架構成に取り組んでまいります。

■ ビジネス・就労支援

経堂図書館のビジネス資料は約3,000冊あり、ビジネス全般に関する基礎知識をはじめ、あらゆる業界の入門書から専門書・実務書までを取り揃えています。ビジネス書に該当する本は幅広く、時代に応じて多様になっています。選定においては特に、起業と就労に関する本に注力しながら、様々な分野から「はたらく」に関わるテーマをもつ本を選書し、また、いままでビジネス書としていた本も時代にあっているかを検討し、鮮度の高い書架づくりに努めてまいります。



経堂図書館 ビジネスコーナー

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画

■ビジネスサインのリニューアル

現在のビジネス書架を、より見やすく、求める本にアクセスしやすいようにサインにピクトグラムを用います。また、ビジネス書架はコーナーの奥に配置されているため、サインは遠くからでも探しやすいものを用います。

■ 子ども・子育ての課題をサポート

子育て世帯が多く、共働き家庭の利用も多いことから、育児書を充実させることはもちろん、保護者が抱える課題に寄り添う視点での選書も望まれます。特に、発達障害、ADHD、学習障害などをサポートする分野には重点をおいてまいります。

また、保護者の復職、再就職を支援する資料、ワークライフバランスやキャリア形成などはビジネス資料とも関わりがあり、充実させていきたいと考えます。



ティーンズの展示

■ 展示からティーンズコーナーへ

中高生が行きたくなる、居心地のよい居場所づくりには、中高生が「面白い」と感じる資料の充実が重要です。日々の選書ではティーンズのための資料の充実を図り「10代がえらぶ海外文学大賞」などで選定された作品など、魅力的な本を収集してまいります。現在はティーンズコーナーの代わりに常設展示を行っていますが、今後はコーナー設置も検討してまいります。



りんごの棚

■ 福祉・バリアフリーへの配慮

だれもが本や、本から得られる情報にアクセスできる環境を整えるため、児童コーナーに「りんごの棚」を設置し、LLブック、大活字本、点字本などを、必要な人が手にとりやすく収集しました。一般コーナーにおいても「大活字本コーナー」を設けていますが、今後はより、読書に困難を感じている方のサポートになるよう、ツール（リーディングトラッカー、拡大鏡）も使いやすく提供してまいります。


大活字本コーナー

■ 外国語・日本語学習資料の検討

来館者の多い経堂図書館では、日本語を母語としない方のご利用も増えています。そのため、コミュニケーションツールを整備するだけでなく、需要の多い英語、中国語、韓国語で書かれた本と日本語学習資料の収集を検討します。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BS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方針

図書館には、資料や情報の提供を通じて、区民一人ひとりの暮らし、仕事、学業のなかで生じた様々な課題解決を支援する役割が求められています。その中核を担うレファレンスサービスは、図書館資料をはじめとする多様な情報源を活用し、利用者の情報要求に応える重要なサービスです。

私たちは、図書館が有する人材・資料・情報をより多くの方に活用していただくため、従事者の資料・情報探索能力の向上に努めるとともに、レファレンスサービスの認知度及び利用率の向上に取り組みます。 さらに、レファレンスサービスの利用を通じて、将来的には利用者自身が必要な情報にたどり着けるよう、資料検索や情報探索を支援し、自立的な図書館利用を促進する仕組みづくりにも取り組みます。

02 利用者ニーズに応えるレファレンスサービスの推進

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。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画

❶ レファレンスサービスにおける窓口対応について

レファレンスサービスにおける窓口での対応においては、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。

❷ スタッフのレファレンススキル向上に向けた取組み

■ 研修と事例共有によるレファレンス力の向上

職員のレファレンススキル向上に向け、各種研修や勉強会を実施します。あわせて、レファレンス調査記録を体系的に蓄積・共有し、事例研究やグループワークに活用することで、調査力・情報提供力の向上を図ります。これにより、迅速かつ的確なレファレンスサービスの実現につなげます。

■ 研修と事例共有によるレファレンス力の向上

全国の受託館で利用する社内共有プラットフォームにおいて、レファレンス専用の相談機能を設けています。対応が難しい案件については、全国のスタッフや館長、顧問アドバイザー等から助言を得られる体制を整えています。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画

03 立地環境や地域特性を踏まえた取組み

経堂地域の特性は？

立 地

小田急線経堂駅から徒歩１分という利便性の高い立地にあります。小田急線の高架に沿った一本道の形状をしており、図書館利用の他に、生活路としての機能も有しています。アクセスがよいことから通勤通学の途中に利用できる「立ち寄り型」図書館です。区立図書館の中でも来館者数が多く、学生から社会人、親子から高齢者まで、様々な属性の方が利用される特徴もあります。

地 域

駅周辺は商店街や大型商業施設が集まった賑わいのある都市環境を形成しています。また、少し離れると住宅地や農地、緑地などの自然や歴史的文化資源ものこる、商業地と住宅地が共存する地域でもあります。 経堂駅は東京農業大学や日大文理学部、馬事公苑などの最寄り駅でもあり、住民だけでなく遠方から訪れる人も多く、人々の往来で賑わいと活気のある地域性が認められます。

それぞれの特性を踏まえて

①「困ったら図書館に聞こう」に答える身近なレファレンス

■暮らしの課題解決をたすける 地域情報コーナー

駅前でアクセスがよく、幅広い年齢層と属性の方々が来館する経堂図書館には、テレビや新聞で得た疑問や本の問い合わせから暮らしの困りごとのご相談、道案内まで多岐に渡ります。必要に応じて行政機関などをご案内する場合には「せたがや便利帳」などの区発行の行政資料が欠かせません。「区のお知らせ」での掲載情報なども職員間で共有し、利用者にも地域行政資料が分かりやすく、手にとりやすい形で整備するよう努めます。



■ オンラインデータベースを活用したレファレンス

経堂図書館では8種類のオンラインデータベースが利用できます。これらはビジネス情報だけでなく、暮らしに役立つ情報探索も可能です。利用者ご自身でも調査できるようにオンラインデータベース講習会なども開催して、自立した図書館利用の促進にも努めます。

【経堂図書館オンラインDB】

▶朝日新聞クロスサーチ　▶日経テレコン　▶ヨミダス歴史館
▶官報情報検索サービス　▶判例秘書　▶Web OYA-bunko
▶ジャパンナレッジLib　▶日経BP記事検索サービス



オンラインDBが利用できるパソコン席

１　業務全般の運営計画

② ビジネス支援レファレンスの充実

■情報検索機能の整備からビジネスレファレンスへ

通勤・通学の途中で立ち寄れる利便性からビジネスパーソンの利用が多く、開館当初より、ビジネス支援と就労支援に力を入れています。ビジネスコーナーには約3,000冊の資料、仕事や学習に活用できる予約制閲覧席、オンラインDBなどが利用できます、それに加え、今後はビジネス関係のレファレンスにも対応できるよう努めてまいります。



▲ビジネスコーナーの機能を紹介したパンフレット

■関係機関との連携によるレフェラルサービス

ビジネスレファレンスで特化しているのが、就労支援と創業・経営相談です。「三茶おしごとカフェ」からキャリアカウンセラーが、世田谷中小企業支援センター（SKC）から中小企業診断士が出張し経堂図書館で個別相談会を実施しました。相談内容に応じて、さらに次の窓口をご案内するなどレフェラルサービスの面も地域とのつながりを活かして進めてまいります。

③ 大宅壮一文庫とのレファレンス連携

■雑誌記事から発掘する地域の情報

レファレンスでは雑誌記事が有効な場合もあります。経堂図書館で検索できるオンラインデータベース「 Web OYA-bunko」で調べ、該当記事を大宅壮一文庫で閲覧するという連携が可能です。また、図書館展示でも雑誌記事を活用した事例もあり、より多角的な視点での情報提供を目指します。



▲雑誌記事を用いた館内展示

■子どもの調べ学習にも活用できる雑誌記事

雑誌記事は大人だけではなく、子どもの調べ学習にも有効な資料です。子ども向け調べもの企画では、大宅壮一文庫と協同し、子どもが興味をもった雑誌記事を図書館へFAXで取り寄せるという連携もあり、大宅壮一文庫ならではの提供方法です。今後、より幅広い資料媒体を用いることができるよう、レファレンス連携を深めてまいります。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BS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 広報活動の基本方針

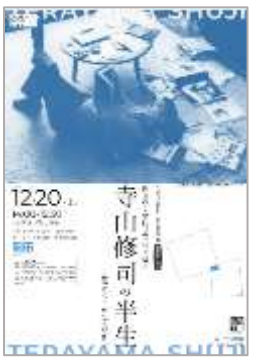
図書館は、地域における情報拠点として、多様な資料や情報、人材などの資源を活用し、区民一人ひとりの学習・生活・仕事に関する課題解決を支援する役割を担っています。これらの図書館機能やサービスについて広く周知することで、区民が必要な情報によりアクセスしやすい環境を整え、課題解決につながる機会の創出を図ります。そのため、図書館が有する資料、サービス、各種事業の魅力を積極的に発信し、図書館利用の促進に取り組みます。

情報発信にあたっては、館内掲示や広報誌、ホームページ、SNSなど多様な媒体を活用するとともに、地域施設やイベント等も活用しながら、普段図書館を利用しない方を含め、幅広い区民に情報を届けます。年齢やライフスタイルによって利用しやすい媒体が異なることを踏まえ、それぞれの特性に応じた効果的な広報活動を展開します。

また、私たちが受託する図書館間の連携にとどまらず、各運営館が所在する地域の直営館等とも連携し、広がりのある情報発信に努めます。

02 館内での情報発信

① イベントポスター・チラシの製作・掲示・配布



イベントごとにポスターやチラシを作成し、内容や対象者に応じて適切な場所への掲示・配布を行います。また、掲示・配布期間や設置場所を適切に管理することで、より多くの利用者の目に触れるよう、効率的かつ効果的な情報発信に努めます。

さらに、ポスター掲示の際には可能な限りチラシを併せて設置し、利用者が関心を持った情報をその場で持ち帰ることができるよう配慮します。これにより、イベントや事業への参加促進を図るとともに、情報の到達率向上につなげます。

② 多様なブックリストや利用案内などの配布



新刊紹介に加え、時事や季節の話題にあわせたテーマ別のおすすめ本、暮らしや学びの課題解決に役立つパスファインダーなど、多様なテーマで「本が読みたくなる」情報を発信します。利用者の興味や関心を広げるとともに、新たな本との出会いを創出し、読書活動の促進につなげます。

また、館の特徴に応じた図書館利用案内を作成し、図書館サービスの周知を図ります。初めて利用する方にもわかりやすい情報発信に努めることで、図書館の活用促進と利用者サービスの向上につなげてまいります。

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画

③ デジタルサイネージの活用



館内の人目につきやすい場所にデジタルサイネージを設置し、利用者への情報発信の充実を図ります。館内サービスや行事に関する情報を効果的に発信するほか、地域情報や活動団体の取組みなど、多様な情報を発信する媒体として活用します。設置場所については、カウンター前、館内入口、座席付近の壁面など、利用者の導線も踏まえ、視認性の高い情報提供により、利用者の関心喚起や事業参加の促進につなげます。

■ コンテンツ共有による効果的な情報発信

■ 発信するコンテンツ例

図書館の基本情報や図書館利用案内、自主生産品PR等の基本コンテンツは、動画形式にまとめ、わかりやすく発信します。

また、受託館で共有する図書館のイベント情報や、図書館サービスのPRを投影し、区立図書館への誘導を図るほか、世田谷区様から情報提供を受けた行政、地域情報等多彩なコンテンツを発信します。

１　業務全般の運営計画

03 WEBによる情報発信

① Instagramでの情報発信



幅広い世代に図書館の魅力やサービスを効果的に届けるため、SNSを活用した広報活動を展開します。SNSは、図書館サービスに関する情報発信や認知度向上、利用促進に有効な手段であり、特に20代から40代の比較的若年層へのアプローチとして、Instagramを活用した情報発信を行います。

魅力的なビジュアルコンテンツを用いて、施設や事業の魅力を分かりやすく伝えるとともに、本施設の日常的なブランディングを推進し、図書館への関心や親近感の醸成につなげます。

② 電子書籍サービスの活用



世田谷区電子書籍サービス

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、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。特に、弊社受託館で取り組んでいる、「世田谷ふしぎの本プロジェクト」で生まれた絵本を掲載し、地域の子どもたちが創作活動を通じて生み出した成果を広く発信します。

04 館外での情報発信

① 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。また、地域冊子の刊行も検討し、普段図書館に来ない方にも、商店街などを通して、存在をアピールします。

② 他施設への積極的な働きかけ

公園・美術館・博物館・駅などといった図書館外の施設にも事業やイベントについて相互PRを持ちかけ、施設間の連携による効果的な情報発信を推進します。あわせて、それぞれの施設が有する特色や資源を活かした企画展示や事業展開を図ることで、相互の利用促進に繋げます。また、図書館を核としたネットワークを構築し、地域全体の魅力向上と賑わいの創出に寄与してまいります。

１　業務全般の運営計画

05 構成企業のネットワークを活かした情報発信

構成企業は、小田急電鉄のグループ会社であり、当社のネットワークを活かした情報発信による施設PR（図書館来館促進等）を推進します。

③ 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、地域連携・賑わい創出に関する取組みとして、商業施設や沿線事業者と連携したイベント実施を行っております。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　～梅丘図書館 × 梅ヶ丘駅

梅丘図書館の開業時には、小田急電鉄の協力のもと、「小田急なりきり駅長さつえい会」を実施いたしました。地域に親しまれる鉄道コンテンツを活用することで、多くの来館者に楽しみながら図書館へ触れていただく機会を創出し、子どもから大人まで幅広い世代の来館促進につなげております。



様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BS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 地域ボランティア・団体との連携・協働

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

02 具体的な取組み

地域との協働による図書館運営を継続・発展させていくためには、これまで築かれてきたボランティアとの信頼関係や活動の蓄積を大切にし、その成果を次世代へつないでいくことが重要です。そのため、これまで実施されてきたボランティアとの連携事業を着実に継承するとともに、引き続き相互の連携を深めながら、地域に根ざした図書館づくりを推進してまいります。

また、活動の継続性と発展性を確保するため、必要に応じて新たなボランティアの募集を行うとともに、活動に必要な知識や技術を習得できる研修を実施し、安心して活動に参加できる環境づくりとボランティア活動の支援に取り組みます。

これまでの連携事業の継続と発展

現在、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。現在、活動しているボランティアの事業内容は下表の通りです。

事業内容	対象	実施日
おはなし会	0～2歳	毎月第2水曜日
おはなし会	1歳～就学前	毎週金曜日
おはなし会	3歳～低学年	毎月第1・3水曜日
おはなし会	3歳～低学年	毎月第2・4水曜日
季節企画	年長～低学年	夏休み・年末の年2回
出張おはなし会	小学校各校の小学2年生	各校年1回

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画

② 新たなボランティアや団体の募集

地域の人材が図書館活動に主体的に関わる機会を創出することは、図書館サービスの充実だけでなく、地域コミュニティの活性化や社会参加の促進にもつながります。そのため、おはなし会や図書の修理、配架など、図書館内で活躍できる活動の場を設け、高齢者をはじめとした地域住民の地域貢献活動を通じた社会参加を促進します。

ボランティアの募集にあたっては、区報等を活用して広く周知するとともに、活動に必要な知識や技術を習得していただくためのボランティア講習を実施します。なお、募集に際しては、事前に世田谷区様と協議のうえ進めてまいります。

■ 地域との協働によるボランティア活動の推進

経堂図書館周辺は、活発な商店街活動に加え、東京農業大学や小田急線経堂駅など、多様な知識資源や人的資源を有しています。こうした地域の特色を活かし、学校や地域団体、教育機関等との連携を進めることで、新たなボランティア人材や活動団体の発掘につながる可能性を有していると考えます。

地域の多様な主体とのつながりを活かしながら、図書館事業への参画機会を創出するとともに、世代や立場を超えた交流や学びの場づくりを推進します。さらに、地域で活動する人々の力を図書館運営や事業に活かすことで、地域に根ざした協働の輪を広げ、持続的な地域コミュニティの形成に貢献してまいります。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画

■ 新たなボランティア・団体の活動案

≪新たなボランティア・団体募集活動案≫

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

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



③ ボランティア活動等の支援体制の充実

■ 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さらなる発展とコミュニティ形成を目的として、ボランティア交流会を開催します。交流会では、日頃の活動内容や工夫している点を共有することで、お互いのスキルやノウハウの交換を促進するとともに、新たな気づきや学びの機会を創出します。また、活動者同士の親睦を深めることで、活動へのモチベーション向上や継続的な参加にもつなげます。さらに、交流会には図書館スタッフも参加し、ボランティアとの相互理解を深めながら、より良い協働関係の構築を図ります。

■ ボランティア活動や団体の紹介

ボランティア活動への理解促進と新たな参加者の獲得を目的として、活動内容を紹介するパネルを作成し、館内に掲示します。活動の様子や成果を分かりやすく紹介することで、ボランティア活動に関心を持つ利用者の掘り起こしを図るとともに、参加へのきっかけづくりにつなげます。

また、パネル展示をボランティアの活動を顕彰する機会として位置づけることで、活動への達成感や誇りの醸成を図ります。こうした取組みを通じて、活動継続へのモチベーション向上を促すとともに、ボランティア同士や地域住民との交流を活性化し、地域コミュニティのさらなる発展につなげてまいります。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

２　事業提案書

（１）対象館における地域特性や立地環境等を生かした、区民（利用者）により一層親しまれる取組み

01 商業地と住宅地が共存する経堂地域でのビジネス支援サービス

経堂図書館は、小田急線経堂駅から徒歩１分という非常に利便性の高い場所に立地しており、これまでも駅前型図書館として地域のみなさまに活用されてきました。周辺は、商店街や大型商業施設が集まった賑わいのある都市環境を形成しています。また、駅前から少し離れると住宅地や農地、緑地などの自然や歴史的文化資源も残る、商業地と住宅地が共存する地域でもあります。そうした地域特性と立地環境のため、地域住民、通勤通学者、学生、ビジネスパーソンが利用する拠点としても機能しており、これまでも、ビジネス支援や暮らしの課題解決に役立つ資料を収集し、利用者自身が情報を得られるツールを整備し提供してきました。

これまでの機能をより充実させるとともに、今後は、より人と地域に密着した情報の交差点としての図書館を目指します。





ビジネスコーナー

ビジネスコーナーの6つの機能

経堂図書館には、仕事に役立つ6つのサービスを提供する「ビジネスコーナー」があります。ビジネスパーソンだけでなくどなたでも、一人一人の目的に応じた使い方が可能です。



約3,000冊のビジネス書

1. 資料閲覧や学習に使える「閲覧席」
2. 手軽に使える「パソコン席」
3. 約3,000冊を所蔵する「ビジネス書」
4. 調べものの支援をする「レファレンス」
5. ビジネスや就活に活用「商用データベース」
6. 1冊10分でビジネス書が読める「flier（フライヤー）」



ビジネスコーナーパンフレット

これらのサービスの認知度を高めるため、パンフレット「経堂図書館があなたの仕事応援！」を館内外で配布、区立図書館HPに掲載しています。しかし、現在の機能は情報検索に用途が限定されており、実践的なビジネス支援に至るにはまだ課題があります。今後、経堂図書館のビジネス支援がより地域に密着し、ビジネス活動により役立てるため、次のような3つの面を充実、強化してまいります。

２　事業提案書

② 経堂図書館ビジネス支援の3つの発展に向けて

■ 起業支援機能の充実

これまでは、起業セミナーや創業経営相談会といったイベント形式の起業支援を実施してきましたが、限定的なものであり、ビジネス支援としての常設機能には不足が否めません。そういった課題を踏まえ、中小企業診断士や創業アドバイザーによる定期的な相談会、世田谷区産業振興公社との連絡窓口、ビジネスマッチング支援などの実践的な起業支援機能の充実を図ります。

■ 地域事業者に向けた情報発信の強化

経堂周辺には複数の商店街や個人事業主が多く活動していますが、現在のビジネス支援では、個人事業主に役立つブックリストの配布や経営相談に関するパンフレットの配架にとどまり、実践的な支援にはまだ発展の余地があり、地域事業者の課題解決に直結する支援がより望まれます。そのため、中小企業診断士との協働による地域事業者の経営課題、例えばインバウンド対応やEC活用といった具体的な課題への支援を考えてまいります。



「How to 個人事業主」ブックリスト

■ 若年層・学生向け支援の発展

近隣には東京農業大学や日大文理学部などがあり、学生の利用も期待できます。ビジネスコーナーで得られる情報や様々な業界情報なども学生層をターゲットにすると、将来の夢の描き方や進路選択などの一助になると考えます。これまでも「10代のためのマーケティング講座」などのイベントを開催してきましたが、さらに幅を広げられる余地があります。一歩踏み込んで、キャリア形成支援やスタートアップ教育、インターンシップ支援といった、学生個々の相談に応じられる支援への発展を目指していきます。

２　事業提案書

02 地域の生活文化を支える地域密着機能の充実

経堂地域は駅周辺の商業エリアに接しながら、徒歩圏にはファミリー層の多い住宅地が広がっています。また、作家や著名人の足跡も多く、作品の舞台となった場所も数多く存在します。そんな地域性を背景に、子どもから大人まで知的好奇心を豊かに育み、成長を続けられるよう、図書館には「子どもの成長と大人の学び」を支援する役割が求められると考えます。

① 子どもや子育て世代を地域ぐるみで支援

■「本」×「子育て相談」で保護者をサポート

経堂地域は住宅地であり、学校、子育て支援団体が集積しているため、図書館はそれらと子どもや保護者をつなぐ役割が期待されます。定例おはなし会の場で子育て支援センターや保健師の出張相談を実施したり、保護者同士が子ども連れで参加できる読書会、働く保護者同士の情報交換会、子育て中の保護者のための再就職セミナーなどを開催し、親がひとりで悩みを抱えず、前向きに子育てに勤しめるよう、相談や交流の機会を創出します。

■ 子どもが地域の情報発信者になる

多くのひとが訪れる駅前図書館という機能をいかし、子ども自らが地域のことを調べ、発信する取組み行うことで、地域に愛着を持つことにもつながります。「経堂こども記者クラブ」をつくり、自分で取材から記事作成までを行うことで、調べてまとめ、伝える力を育てる機会ともなります。それらを地域新聞や冊子として残し、図書館資料として閲覧できるようにします。

■ 地域の親子と図書館をつなぐ

子ども向けのサービスを、地域の親子に知っていただけるよう、アウトリーチ活動にも注力します。これまでも近隣の大型商業施設内で、「としょかんキャラバン」を定期的に開催してきました。絵本の交換会や出張おはなし会などを体験していただくことで、地域と親子と図書館をつなぐ場の創出となってきました。今後は場所を増やし、参加いただける機会を拡張してまいりたいと考えています。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

２　事業提案書

② 地域文化の拠点となる機能の発展

■ 地域冊子「図書館と経堂」の定期刊行

2026年の開館20周年を記念して地域冊子「図書館と経堂」を発行しました。「本をとおして街と出会う」をコンセプトに、創刊号は「本と、ひと皿」をテーマにとして、商店街で見つけた美味しい料理と、それに合わせて読みたい本を紹介しました。今後も定期的に発行してまいります。この制作を通して、読んだ方が地域の魅力を発見、再発見できるだけでなく、図書館も制作の過程で地域の方々と交流できる機会にもなるものです。冊子を通じて、図書館が担うことの出来る役割を地域の方々にも知っていただけるよう努めます。



地域冊子「図書館と経堂」

■ 大人の学びとあそびを豊かにする場の創出

ビジネス支援は仕事そのものへの支援だけではなく、働く方々が「読む・書く」など文化的体験を気軽に楽しめる場の創出も視野に入れています。開館20周年を機に「キョウドウ・ブック・クラブ」を創設しました。ビジネスコーナーのスペースを活用し、仕事帰りの夜の時間帯で、誰でも気兼ねなく参加できるイベントやワークショップを開催しています。これまでは「読書の教室」と銘打ち、プロも実践する本の読み方講座などを行いました。大人が学び、遊び合えるコミュニティを目指します。



キョウドウ・ブック・クラブ

■ よりよい暮らしを支える課題解決と相談の機会

経堂図書館はこれまでも、行政書士による「相続で困らないための準備講座」や相談会を開催するなど、地域のみなさまが暮らしのなかで直面する課題や困りごとの支援にも注力してまいりました。今後も、レファレンスサービス、地域団体との連携事業を通じて、地域の生活課題の解決を支援する取組みを進めてまいります。

■ SNSでの地域情報の発信

2025年から開始した経堂図書館インスタグラムでは、利用案内、展示案内、イベント告知、経堂まつりといった地域のイベントレポートなどを主に発信してきました。図書館利用者は子育て世代や高齢者も含まれる一方、インスタグラムの利用は10～30代が多く若年層へのアプローチが望める媒体です。近隣大学の学生と協働するなど、より若者に魅力的に映るコンテンツになるよう工夫してまいります。



経堂図書館インスタグラム

２　事業提案書

03 だれにも届き、使いやすい図書館を目指して

世田谷区には3万人を超える外国人が暮らしており、多文化共生の拠点づくりが求められています。また、障害などをお持ちで図書館利用に困難を抱える方達の「だれもが利用できる図書館」から「だれもが暮らしを支えられる図書館」へ発展させるため、外国語資料や利用案内ツールの整備、障害者サービスや高齢者の図書館利用のサポートを強化し、地域社会への参加を支援する「地域共生の拠点」たる役割にも取り組んでまいります。

外国人向けサービスへの取組み

■ 多言語資料、日本語学習資料の収集



経堂図書館にも多くの外国人利用者が来館されます。特に英語、中国語、韓国語を母語とした方が多く、その言語で書かれた資料の収集を検討していきたいと考えています。また、日本語を学ぶための資料も大変役に立ちます。「やさしい日本語」で書かれた資料や日本語学習資料などの収集も視野に入れてまいります。

■ 関係機関との連携によるサポート

区内には「せたがや国際交流センター」があり、国際交流と多文化共生を推進する地域拠点で、地域住民と外国人が交流し、異文化理解を深めるためのイベントや相談支援、情報提供を行っています。この機関と協働し、外国人の方々の暮らしに役立つ講座や地域の方々との交流を生むイベントのほか、インバウンドのお客様対応など商店街の店舗の課題解決となる講座なども視野にいれ、図書館が多文化交流の起点となる場を創出してまいります。

■ 案内ツールの整備



「やさしい日本語」による利用案内や、英語、中国語、韓国語と日本語の対照表を設置することで、利用案内がスムーズに伝えられるように努めます。また、対話支援システムを導入することで、幅広い言語にも対応でき、外国人利用者とのコミュニケーションが円滑になるようなツールも積極的に取り入れてまいります。

２　事業提案書

② 障害者サービスの充実と周知に向けて

■ 区立図書館の障害者サービスをより広く周知

対面朗読や自宅配本サービスなどの障害者サービスの認知や周知についてはまだまだ拡張の余地があります。駅前図書館として多くの来館者がある経堂図書館では、今後、障害者サービスが当事者やそのご家族など、必要とされる方へ伝わるよう広報に努めてまいります。
「リーディングトラッカー」や「LEDルーペ」など、読書支援ツールも分かりやすい形でご案内し、手にとりやすく使いやすい環境づくりを進めていきます。

■ 障害者施設自主生産品の販売と施設の紹介

平成17年の指定管理者運営開始より、区内の障害者施設で制作されている自主生産品を図書館内で受託販売しており、現在は7つの施設の製品を取り扱っています。販売場所ではデジタルサイネージで施設の活動を紹介。広報誌やインスタグラムでも定期的に製品を紹介したり、新しい製品をPRしたりと、図書館利用者にも人気があります。今後は施設と協働したイベントを行い、より幅広い連携によって周知につなげてまいります。



障害者福祉施設自主生産品

■ 「りんごの棚」の設置と今後の充実

令和7年度より、児童向けバリアフリー資料「りんごの棚」を設置しました。障害の有無にかかわらず誰でも読書を楽しめる環境づくりを目指し、現在は「LLブック」「手話の本」「さわる絵本」「点字本」「おおきな文字の本」などを集めています。今後は棚の本を定期的に更新し、読みにくさを抱える子どもも読書が楽しくなるような棚づくりを行います。



児童コーナーの「りんごの棚」

■ 高齢者への読書支援

本を読みたいにもかかわらず文字が読みにくいなど、高齢になると読書困難を抱える方もおられます。そういった方に向けて、読書支援ツールを紹介したり、大活字本コーナーを充実させるなどの支援を行います。それだけでなく、音声読書サービス（オーディブル、電子書籍、flierなど）も有効です。今後は、これらのツールの使い方講座を開催したり、参加型交流型のイベントを行うことで、高齢者の読書と交流を促進するような取組みを行います。

２　事業提案書

（２）近接する文化行政施設など、地域資源との協働・連携を活かした、図書館サービスの取組み

01 経堂の記憶を保存する地域アーカイブの拠点へ

経堂図書館は、これまでも東京農業大学、商店街、大宅壮一文庫、世田谷トラストまちづくりなど、近接する施設や団体との協働・連携を進め、図書館が地域のハブ的役割によって人々とつながる役割を担ってまいりました。ですが、連携事業はイベントが中心で、継続的な協働へと発展するには課題があると考えます。これからの連携事業は、これまで培ってきた関係を深め、協働によって生まれる資源を記録、保存し、地域のアーカイブとしていくことが必要ではないかと考えます。

「つなぐ、育てる、遺す」持続・継続的な地域連携

東京農業大学との連携

これまでの連携事業では農大での研究テーマに沿った体験型講座が中心でした。「五感で学ぶ！生きもの探検」では、武田晃治教授の研究「アメリカザリガニ」を中心に、様々な生き物の生態にふれる企画。近年では「食と農」の博物館を会場に、企画展示のツアーと図書館員によるブックトークも開催。また第61次南極地域観測隊の田留健介准教授による「南極飯」展示とトークなど、参加者を未知の自然に誘う企画を開催してきました。今後はそこからより発展し、参加者と農大生が協働してレポートを作成し、発表を行うなど、講座での「発見」を育て、記録する取組みへと展開してまいります。



図書館員が紹介した関連書

近隣商店街との連携

私たちが過去の経堂を知ることができるのも、写真やテキストでの当時の記録が保存されているからです。商店街との連携では、これまで地域冊子「図書館と経堂」で、各店舗の歴史や味のこだわりなどを取材し、冊子という媒体で記録してきました。今後は「まち歩き」などのイベントで参加者が「発見」した商店街の「いま」を取材し、記事に残すといった地域のアーカイヴとなる取組みにつなげていきたいと考えています。



地域冊子「図書館と経堂」展示

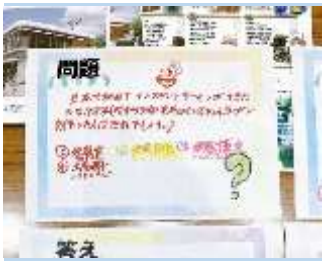
２　事業提案書

■ 大宅壮一文庫との連携

雑誌の図書館である「大宅壮一文庫」とも、これまで雑誌と本のコラボによって昭和時代を振り返る「バック・トゥ・ザ昭和」や小学生と保護者を対象に「昭和クイズをつくろう！」を開催してきました。どちらも、雑誌や図書館資料で調べてまとめ、発表することで、参加者同士の交流を深めることも目的の一つとしていました。今後は、商店街での「まち歩き」を大宅壮一文庫との連携にもつなげ、参加者が取材した「発見」を雑誌記事として編集したものをアーカイヴすることで、地域の記録づくりにつなげてまいります。



「ﾊﾞｯｸﾄｩｻﾞ 昭和」クロスワードクイズ



「昭和クイズをつくってあそぼう！」

② 地域に出て、地域の声を集める取組み

■ 利用者参加型企画「あなたの出会えてよかった本」

開館20周年を記念して、経堂図書館では「この20年で出会えてよかった本」を募集します。回答方法はWebフォームで、QRコードを掲載したポップを図書館内と商店街の店舗に置いていただきます。募集を館内だけではなく近隣商店街にも広げることで、図書館の認知度を高め、あらたな来館者を呼び込むだけでなく、地域の様々な声をひろう機会にもなります。

■ 「あなたの出会えてよかった本」を冊子に

募集した本の集計結果は、経堂図書館内やインスタグラム等で発表。経堂図書館所蔵の本をあつめて特別展示をおこないます。また、地域のみなさんが「出会ってよかった」と感じた本は、経堂地域の貴重な文化資源と位置づけ、地域冊子に掲載することを予定しています。このように、館内外にポップを置いて地域の「声」を募集する取組みは、今後もテーマを変えて、継続的に取り組んでまいります。



募集ポップ（イメージ）

■ 地域アーカイブを保存し、発信へ

経堂地域だけではなく世田谷地域（世田谷、桜丘、下馬、経堂）にて、今後このような地域アーカイヴの制作、保存、発信を展開してまいります。

２　事業提案書

02 地域連携を軸としたビジネス支援へ

地域の団体と協働することにより、経堂図書館のビジネス支援機能の強みである「情報提供」と「専門相談」が一体化した支援が実現します。これまでも、世田谷区産業振興公社との共催で「創業と経営の相談会」を開催してまいりました。「学ぶ、調べる、相談する、実践する」というプロセスが地域のなかで完結することで、より地域に密着したビジネス支援が可能になります。

① 創業支援機関との連携

■ 図書館×世田谷区産業振興公社による創業支援

世田谷産業振興公社と共催の「創業と経営の相談会」は個別相談であり、夕方から夜の時間帯にも相談枠を設けたため、昼間は働きながら起業を考えているという方に高いニーズがありました。経堂図書館が夜まで開館している点を活かし、様々な方に対応できるような支援を考えてまいります。図書館からは創業関連資料の紹介やデータベースの案内などの情報探索支援と会場の提供、中小企業診断士には創業相談や事業計画書の指導などを担っていただくことで、互いの役割を活かした連携が実現し、これを定期的に継続した事業として実施してまいります。

■ 中小企業診断士から行政書士へつなぐ支援

創業相談の内容は多岐に渡り、相談者の状況に応じたカウンセリングが行われます。中小企業診断士が専門とする相談内容から先は、次の相談窓口への案内も必要になります。そうした時に、世田谷産業振興公社で開催する相談先へ繋げ、開業届や許認可についての相談であれば世田谷行政書士会への紹介するなど、地域での支援体制を構築いたします。今後、図書館が軸を担い、関係機関のネットワークを活かした支援が実現するよう努めてまいります。

２　事業提案書

② 東京農業大学とのビジネス支援

■ 食と農のビジネス支援

経堂地域でのビジネス支援に親和性があるのが東京農業大学です。食品開発や都市農業、フードロス対策、農業起業など、食と農をビジネスの視点で考えると様々なテーマや課題が生まれてきます。大学研究者を講師に招聘したり、地域の事業者も交えた交流会などを開催すると、起業を考えている方だけでなく、経営者にも学びとなる機会となります。

■ ベンチャー企業「株式会社メルカード」との連携

東京農大には学生たちが経営するベンチャー企業があり大学で生まれた知と技を基に、安全・安心で個性ある商品を販売しています。また、学生のアイデアを取り入れた商品開発にも力を入れています。学生たちが登壇する講座や食品開発のワークショップなど、同年代の方々や地域の経営者との交流や意見交換の場ともなると考えます。

③ 地域事業者による経営セミナー

■ 商店街経営者に聞く経営講座

経堂地域には複数の商店街があるのが大きな魅力です。飲食店だけでなく様々な業種の店舗が軒を連ねています。その起業から現在までの経営体験や店舗を持つことで得られた成果や課題やその業種についての専門性なども語ってもらう等、地元ならではの事業者同士のコミュニティ形成に取り組みます。

■ 地域事業者を対象とした経営相談会

起業者だけでなく地域事業者の経営課題などの相談に応じる個人事業者向け相談会を行います。中小企業診断士や行政書士のカウンセリングを、経営者が参加しやすい夜の時間帯にも開催いたします。

２　事業提案書

03 経堂の過去を振り返り、将来を描く地域連携

「本の駅」という愛称をもつ経堂図書館は、小田急線経堂駅の高架下に位置し、現在の場所に建てられたのは「駅前に人々が集える賑わいを」という地域の要望からでした。小田急だけではなく、地域団体の活動と密接な関係を築き、地域の賑わいの一端を担うのも経堂図書館に欠かせない役割であると考えております。



100周年をパネルで展示

① 小田急電鉄×図書館のコラボレーション

■ 小田急線100周年記念イベント

2027年4月に小田急線は開業100周年を迎えます。経堂駅もまた小田急線と同じ年に開業。小田急線と経堂駅の100年の歴史を辿り、未来を創造する連携事業に取り組みます。

▶**小田急線と経堂駅の100年**
開業当時から現在までの小田急線と経堂駅の変遷を写真やパネルで展示。また、参加型企画で「小田急と経堂の100年」年表作成。

▶**沿線図書館を巡るスタンプラリー**
小田急線に乗って図書館を巡り、スタンプを集める企画。
対象沿線図書館：代田、下北沢、梅丘、経堂、桜丘、砧、

▶**「未来の小田急線」を描こう**
子どもを対象とした企画。100年後のロマンスカー、未来の経堂駅のアイデアを募集。

② 小田急電鉄×ビジネス支援の相乗効果

■ 小田急の経営から学ぶビジネス講座

小田急の担当者を招き、鉄道会社をいう側面で、沿線価値のつくり方やまちづくり、職種についてをテーマに講演会を開催。子どもは「駅員さん」の仕事を深く触れることができます。

■ 小田急職員に学ぶ接客術

小田急の、体調不良者の救護に協力したり、落し物を届けると「ありがとうカード」を渡すといった取組みを活かし、駅員による接客術を学ぶ機会を創出したいと考えております。

２　事業提案書

③ 地域をつなぐ情報拠点としての連携

■ 広報誌「ODAKYU VOICE」との協力

小田急電鉄は毎月１日発行の暮らしやお出かけに役立つ沿線情報を冊子とWEBで提供しています。図書館も地域の情報拠点として「ODAKYU VOICE」と相互協力し、より幅広い媒体で、地域の魅力を発信してまいります。

■ 「としょかんキャラバン」で親子と本をつなぐ

小田急SCディベロップメントが運営する経堂コルティは、経堂住民に愛されている商業施設です。日頃から親子が集う屋上庭園で開催する「としょかんキャラバン」では、「あかちゃん向けおはなし会」や家庭で読み終わった絵本とリユース本を交換する「絵本交換会」を実施します。交換した絵本は小田急経堂駅の「絵本交換スペース」に寄贈し、資源の循環と利活用に取組みます。

④ 世田谷トラストまちづくりと仕掛ける自然共生

世田谷の街並みとみどりの資産を次世代に継承し、地域コミュニティの連携と形成に注力する世田谷トラストまちづくりは、環境共生と地域共生を育むため、以下のような取組みをしています。



経堂五丁目保護区の自然

■ 「経堂五丁目保護地区」を舞台におはなし会

なかでも経堂地域には世田谷区の特別保護区のひとつ「経堂五丁目保護区」があり、春と秋に一般公開します。この機会を来館者に伝えるべく図書館でパネル展示を行い、また現地では自然をテーマにした読み聞かせをするなど、経堂に残る貴重な環境資源を広く地域に伝えていきたいと考えています。

■ 「セミの鳴き声日記」で知る経堂の夏

夏の風物詩である蝉の鳴き声は、いつ鳴き始め、鳴き止むかはその年によって違いがあります。世田谷トラストまちづくりでは、毎年、地域の方々にセミの鳴き声を10日間観察して、日記につけてもらう取り組みを実施しています。日記の配布・提出場所に経堂図書館も参画し、子どもだけでなく大人も楽しめる生きもの観察の機会を提供します。



日記を出すとバッジとシールがもらえる

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

２　事業提案書

（３）管理運営方針に掲げる「地域を基本とした協働体制」を実践するにあたり、指定管理者として果たすべき役割と取組み

01 地域を基本とした協働体制を推進する指定管理者の役割

世田谷区が示す「地域を基本とした協働体制」では、直営館と指定管理館がそれぞれの強みを活かしながら、区立図書館全体のサービス向上を図ることが求められています。直営館は、区の図書館政策や行政施策との連動、地域課題への対応、専門的サービスの推進、地域との継続的な関係構築などの役割を担っています。一方、指定管理者には、企画力や実行力、地域連携力、情報発信力などを活かし、新たな取組みを柔軟に展開することが期待されています。

私たちは、経堂図書館および下馬図書館の運営を通じて、世田谷図書館や桜丘図書館との合同事業や情報共有を継続的に実施しており、館を越えた連携の重要性と有効性を実践の中で培ってきました。また、日常的な情報交換や事業連携を通じて、直営館と指定管理館が相互に強みを活かしながら協働する関係を築いています。

次期指定管理期間においても、こうした実績と信頼関係を基盤に、直営館と指定管理館がそれぞれの専門性やノウハウを持ち寄り、地域住民や地域団体、学校、大学等と協働しながら取組みを展開します。私たちは、その協働を実践するコーディネーターとして、地域に根差した図書館サービスの充実と、世田谷地域全体の図書館サービス向上を実現してまいります。

様式３

経営図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経営　TRC＆小田急BSグループ

２　事業提案書

① 地域課題とニーズを共有する ～利用者や地域の声を協働の出発点とする～

指定管理館として、日常の運営を通じて利用者ニーズや地域課題を把握し、直営館とも共有することで、地域の実情を踏まえた図書館サービスの検討につなげます。

■ 主な取組み

- ▶ 利用者アンケートや窓口対応を通じたニーズの収集・分析
- ▶ レファレンス事例や利用統計を活用した地域課題の把握
- ▶ 地域団体や学校等との意見交換の実施
- ▶ 収集した情報の整理・分析および直営館との共有

② 地域とのつながりを広げる ～地域資源と図書館を結び付ける基盤づくり～

学校、大学、商店街、地域団体等との関係構築を進め、地域資源と地域内の図書館を結び付けるコーディネーターとして、新たな協働の機会を創出します。

■ 主な取組み

- ▶ 学校、大学、商店街、地域団体等との連携先の開拓
- ▶ 協働事業に向けた調整・コーディネート
- ▶ 地域資源に関する情報収集と活用提案
- ▶ 直営館と連携した地域ネットワークの拡充

③ 協働事業を実践する ～地域の力を活かした学びと交流の創出～

指定管理者は、地域や直営館との関係性を活かしながら、多様な主体と協働し、地域課題の解決や地域の魅力発信につながる事業を企画・実施します。

■ 主な取組み

- ▶ 世田谷図書館・桜丘図書館との合同事業の企画・運営
- ▶ 地域団体や教育機関等と連携した講座・イベント・展示の実施
- ▶ 利用者参加型事業の企画
- ▶ 運営・事業成果の発信および次回企画への反映

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂　TRC＆小田急BSグループ

２　事業提案書

■ 世田谷地域での具体的な連携事例



▶ 東急世田谷線100周年事業を通じた地域連携の推進

世田谷線沿線の図書館と鉄道事業者、博物館が連携し、実物資料展示や写真パネル展示、スタンプラリーを通じて地域の歴史や文化を発信しました。ケーブルテレビによる取材やSNSでの情報発信など多くの反響を得るとともに、関連図書展示により地域資料や鉄道関連資料の利用促進にもつながりました。また、世田谷図書館主催講演会では会場設営や来場者誘導などの人的支援を行い、館を超えた協力体制を構築しました。





世田谷線100周年を記念した電車の模型や制服の展示



写真パネル展

実物資料を活用した
魅力的な展示を実現

スタンプラリー

沿線施設を巡る
地域回遊を創出

運営支援

展示・読書・講演を結び付けた
学びの機会を提供



世田谷線100周年を記念したキーホルダーをスタンプラリーの景品として提供

▶ 世田谷トラストまちづくり「セミの鳴き声日記」による地域連携



館内展示で紹介
バッジとシールをプレゼント



経堂図書館と桜丘図書館が位置する地域に「世田谷トラストまちづくりビジターセンター」があり、毎年夏にセミが鳴く時間・時期・鳴き声などを聞き分けて日記をつける「セミの鳴き声日記」 を行っています。夏休みの自由研究にもピッタリなこの事業に、経堂・桜丘図書館も配布場所として参加し、地域ネットワークを形成しました。

２　事業提案書

■ 世田谷地域で今後実践可能な連携事例

▶ 認知症アクションチームとの連携を通じた当事者と家族への支援

世田谷区では「認知症アクションチーム」とは「認知症とともに生きる希望条例」の考え方を具体化したもので、認知症のある本人を中心に、地域住民、家族、学生、商店、専門職などが一緒になって、「認知症になっても希望を持って暮らせるまちづくり」を進める地域活動グループです。経堂地域のアクションチームには桜丘図書館が参加しており、今後は経堂図書館も連携して、認知症関連事業を展開できる余地があります。

【認知症連携事業例】

- 認知症カフェ
- 認知症当事者や家族による「私のおすすめ本」展示
- 回想法を活用した「昔の世田谷を語る会」

▶ 地域冊子の共同制作

世田谷地域は、田園都市線、世田谷線、小田急線と複数の交通網が通っており、商業機能が充実しながら歴史・文化資源も多く、それぞれに地域特性があります。世田谷線沿線や三軒茶屋などは区外からの来訪者も多いスポットでもあり、経堂桜丘などの住宅地は転入者も多い地区です。今後、世田谷地域の連携として、それぞれの地域を図書館発信で紹介することができる冊子を共同制作し、世田谷地域の魅力を発信する取組みを考えてまいります。



④ 成果を共有し地域全体へ展開する ～実践知を地域の学びへ還元する～

指定管理者館は、実践を通じて得られた成果や課題を整理し、地域住民や関係団体との協働活動へ反映することで、地域に根差した図書館サービスの充実につなげます。

■ 主な取組み

- ▶ 事業成果や課題の記録・整理
- ▶ 利用者や関係団体への成果発信
- ▶ 次年度事業への反映
- ▶ 新たな協働事業の企画提案

２　事業提案書

（４）同方針に基づく直営館との専門性の相互補完や、人材・ノウハウ共有の取組み

01 地域を基本とした協働体制を支える専門性・人材・ノウハウ共有の取組み

世田谷区が求める「地域を基本とした協働体制」を継続的に機能させるためには、直営館と指定管理館がそれぞれの強みを活かしながら、専門性や実践知を共有し、相互に学び合う関係を構築することが重要です。

図書館を取り巻くニーズが多様化する中、一つの館だけで全ての課題に対応することは難しくなっています。世田谷地域においても、各館が持つ知見や経験を共有しながら、互いの強みを活かし合うことで、より質の高いサービスの実現を目指します。

直営館が持つ専門的知見や地域との継続的な関係性と、指定管理者が持つ企画力・実行力・地域連携力を組み合わせることで、「地域を基本とした協働体制」を支える仕組みを構築します。

専門性を相互に補完する ～それぞれの強みを持ち寄り、より良いサービスにつなげる～

直営館と指定管理館が、それぞれの知識や経験を共有し、多様な視点を取り入れながら図書館サービスの充実を図ります。

■ 主な取組み

- レファレンス事例や課題解決事例の共有
- 選書や展示に関する情報交換
- 専門分野に関する意見交換
- 事業企画段階での相互相談

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

２　事業提案書

② 人材を育成する ～館を越えて学び合う職員育成～

合同研修や職員交流を通じて、職員同士が学び合い、世田谷地域全体のサービス水準向上につなげます。

■ 主な取組み

- ▶ 合同研修の実施
- ▶ 職員交換研修の実施
- ▶ 共同企画ワークショップの実施

③ ノウハウを共有する ～各館の実践から得られた知見を組織の財産へ～

各館で培われた運営ノウハウや事業実施の工夫を共有し、より効果的な図書館運営につなげます。

■ 主な取組み

- ▶ 苦情対応や利用者満足度向上の取組の共有
- ▶ 広報・情報発信手法の共有
- ▶ 効率的な運営手法の共有

２　事業提案書

（５）中高生世代や地域の方々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

01 自分の「好き」をみつけ、発信できる図書館

第3次世田谷区立図書館ビジョンでも重要な方向性を示しているのが「中高生世代が行きたくなる図書館」です。「本を読む、勉強する」だけの場所ではなく、若者にとって心地よく、必要だと感じられるあり方が望まれています。それには、中高生優先スペースを作るだけではなく、一歩進んだ取り組みが有効と考えます。経堂図書館の「立ち寄りやすさ」と「情報の拠点」という特性を活かして、経堂らしい取組みを進めてまいります。

① 「はたらく」をテーマに、将来を考えるイベント

■「10代のための入門マーケティング講座」

ビジネス支援は大人だけでなく、中高生が「働くことや仕事について」考えるための支援にもなると考えます。「10代のための入門マーケティング講座」や「学生と社会人のビブリオバトル～はたらくを考える～」は、いずれもビジネスを切り口とすることで、進路や将来を考える場を提供してきました。今後も、若者と親和性のあるビジネステーマで、若者が体験したり、活動したりする機会を考えてまいります。

② 中高生がつくるティーンズのための展示

経堂図書館では、図書館員がジャンルごとにおすすめ本を紹介する「10代の図書館」展示を常設しています。この展示を学生自身が運営する「選書委員」を募り、定期的に本の更新を担ってもらいます。テーマ決めから選書、ディスプレイまでを担当することで、本への興味から仕事という視点で図書館への関心の醸成に繋げます。



ティーンズ向けの常設展示

③ 図書館から若年層の「好き」を発信

若い世代の興味は読書に限らず、また図書館も本だけではない幅広い情報の宝庫です。経堂図書館はインスタグラムを用いて、ティーンズが発信するコーナーを設け、いま好きなこと、気になることを発信してもらいます。図書館のインスタグラムも若者の視点を取り入れて、より率直な意見を反映する契機にもなります。


展示のポップを手描きで

２　事業提案書

02 中高生と本、人をつなぐ図書館

若年層の読書離れが指摘される一方で、本や読書に関心を持つ中高生も多くいます。一方で、本や読書を通じた交流の場は、SNSをはじめとするデジタルメディア上に広がりつつあり、読書を共通の関心とする若者同士が対面で語り合い、交流できる機会は決して多くありません。そういった機会を担えるのも図書館の大切な役割であり、潜在的なニーズであると考えます。

未知のジャンルを知る、発見する読書会

「10代がえらぶ海外文学大賞」を応援するイベント

10代の投票と審査員の選考によって選ばれる「10代がえらぶ海外文学大賞」は、海外文学の面白さを再発見するコンクールです。経堂図書館は同賞の応援図書館に参画し、最終選考の審査員をゲストにトークショーを開催しました。10代を中心にした座談会では「紹介された本はどれも面白そう」「海外文学は読んだことがなかったけど読みたくなった」という感想とともに、本好き同士が話せる機会を求める声も聞かれました。今後も、同賞をきっかけに読書の幅を広げ、10代が本を通して語り合える場を提供してまいります。

中高生の関心に寄り添う、多様な読書会

「本を語りたい、語って欲しい」というニーズは潜在的にあるものと考えます。気軽なものからビブリオバトル形式のものまで、10代の関心に寄り添った場を提供します。

- **「推し本読書会」**
  参加者それぞれが**好きな本を紹介する。**
- **「なりきりコピーライター」**
  同じ本を読んで好きな場面、セリフなどを語り合い、その本のキャッチコピーをつくる。
- **「10代限定ビブリオバトル」**
  テーマに沿って紹介したい本をプレゼン。どの本が読みたくなったかを聴衆が投票する。

中高生が「やってみたい」と思えるような多様な形式での読書会を、図書館という機能を活かして開催してまいります。



プレゼンに熱が入るビブリオバトル

２　事業提案書

② 読書につながる様々なツール

■ 電子書籍サービス

世田谷区立図書館の電子書籍サービスは図書館に行かなくてもスマホですぐ読め、音声で読むこともでき、忙しい中高生には有益なツールです。区立図書館の共通利用カードとパスワードがあればすぐに利用できることを、館内外で伝える工夫や、インスタグラムでの広報、区内の学校にも積極的な周知を行ってまいります。

■ 本選びに有効な「flier（フライヤー）」

読書にハードルを感じている中高生に向けて「要約サービスflier（フライヤー）」を体験できる講座と読書会を行います。使い方だけでなく、参加者で同じ要約を読んだあと、感想などをシェアすることで、お互いの考えを共有できます。本の要約は効率だけでなく、その本の全体像を知ることで本を手にとってみたくなる「読書の入口」にもなり得ます。

■ YouTube、ポッドキャストの「読み方」を身近に体験

YouTubeやポッドキャストなど、本の紹介や本の読み方は様々なメディアで発信されています。そういった媒体を入口にするのも中高生にとって読書への近道です。映像や音声メディアの発信者を講師に招き、リアル文学トークを展開したり、「どのような読み方をしているのか」をワークショップ形式で、参加者に新しい読書体験を提供します。

③「ねつせた！」×経堂図書館の取組み

「ねつせた！」では、若者たちがSNSを使って世田谷の魅力を情報発信しています。高校生、大学生世代のメンバーを中心に、街を取材したり、イベント参加を通じて地域とつながる活動は、図書館と親和性があります。「ねつせた！」メンバーに図書館を取材してもらう、編集部を結成して定期的に地域の魅力を記事化してもらうなど、若者目線での地域発見が発掘できます。図書館ではそれらの記事を広報誌や地域冊子、インスタグラムで発信するといった連携を通して、若者の活動の場を広げる機会を創っていきたいと考えています。



冊子やインスタで発信

２　事業提案書

03 地域の学校とつながる図書館

人口や学校も多い世田谷区では図書館の数も多く、連携するための資源は豊富にあると考えます。それらを充分活かし、学校や学生たちにとって有益なものにするには図書館側と学校の事情や考え方を擦り合わせ、実現可能で持続的な内容が望まれます。

① 図書館から学校への連携

■ 出張！展示プロデュース

経堂図書館では「子ども読書リーダー」活動のなかで、図書館の展示を一から制作する「展示プロデュース」を行っています。図書館員が学校に出張してレクチャーを行い、その後実際に図書館で展示をプロデュースする企画を実施します。



読書リーダー「本」の展示

■ 本のお医者さん体験

図書館では破損した資料についても、可能な限り修理を行い、資料を大切に保存活用しています。本を直す方法を体験することで、図書館の仕事の一端にも触れていただける機会にします。

■ 児童向けパスファインダーの提供

授業では様々なテーマで調べ学習を行いますが、その際の道しるべとなるのが「パスファインダー」です。図書館で作成している児童向けパスファインダーを教室や学校図書室にもお届けし、また希望のテーマで作成も承ります。



児童向けパスファインダー

② 学校から図書館への連携

■ 学生による「本の帯」展示

本の帯には、限られた文字数で、その本のエッセンスが凝縮しています。学生のみなさんに「推し本」の帯を作成してもらい、図書館で本とともに展示します。



学生制作の「本の帯」

■ ティーンズコーナー共同企画

現在の経堂図書館にはティーンズコーナーがありません。なので学生のみなさんに、どの場所に、どのくらいのスペースで設置するか、選書、展示企画、POP作成、SNS発信までのアイデアを募り、経堂図書館のティーンズコーナーを学生目線で創作してもらう企画を提案いたします。



ティーンズによる企画展示

２　事業提案書

（６）利用者へのサービス向上や指定管理者としての収益向上につながる取組みなど、自主事業に関する取組み

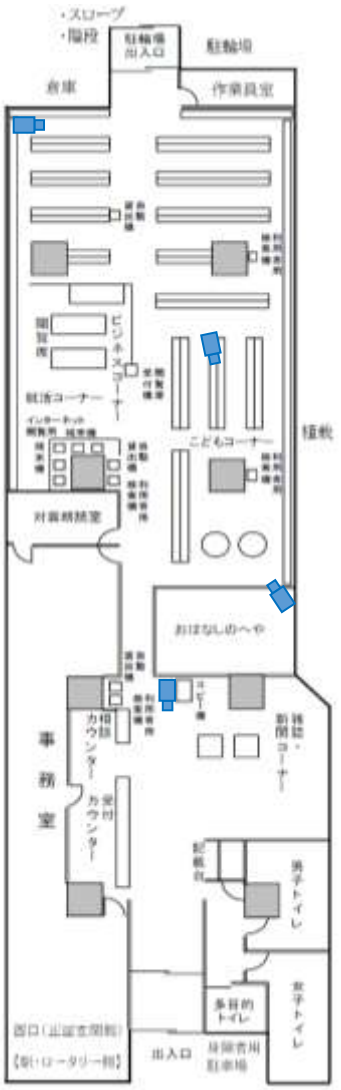
01 防犯カメラの設置による安心な施設環境の確保

経堂図書館は、小田急線経堂駅から徒歩１分という利便性の高い立地にあり、東西2か所の出入口を有することから、図書館利用以外の通行者も多い施設です。

館内は細長い構造で見通しが限られる箇所もあることから、職員による定期巡回に加え、防犯カメラの拡充をご提案します。

既に防犯カメラが設置されている、こどもコーナーの2か所に加えて、東西の2か所の出入口にも設置します。これにより、館内トラブルの抑止を図り、子供から高齢者まですべての利用者が安心して利用できる図書館環境の実現を目指します。

導入については、世田谷区様と十分に協議を行いながら進めてまいります。



■ 設置イメージ

02 座席管理システムによる快適な利用環境の提供

ビジネスコーナーには15席の閲覧席を設けており、調査・研究や学習などで長時間利用される方に向けて、受付制の座席管理システムを継続して導入します。

満席時には座席予約が可能なため、利用者は席が利用可能となるまでの時間を有効に活用することができます。利用の多い経堂図書館においても、円滑かつ公平な座席利用を実現するとともに、利用者が快適に滞在できる環境づくりを進めてまいります。



座席管理システム

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

３　安全適正管理の計画　【共通】

（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、「個人情報の保護に関する法律」に基づく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（JIPDEC）の「プライバシーマーク」を取得しています。JIS Q 15001:2017に準拠した個人情報保護マネジメントシステムのもと、適切な安全管理を徹底し、個人情報を取り扱います。業務遂行にあたっては、個人情報保護関連法令および「世田谷区個人情報保護条例」を遵守します。また、日本図書館協会の「図書館の自由に関する宣言」「図書館員の倫理綱領」を全スタッフが共有し、利用者のプライバシー保護と守秘義務を徹底することで、信頼される安全・安心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11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。



安全性を確保した体制維持の証

03 具体的な取り組み

｜ 個人情報保護に関するスタッフ教育・意識づけ

関係法令を遵守し、適切な管理運営を行うため、入社時研修や定期研修などの必修研修に加え、ステップアップに応じた研修を実施しています。各職位に必要な個人情報保護の知識や留意点を習得させることで、事故の未然防止とリスク低減への意識向上を図るとともに、万一事故が発生した際にも適切に対応できる体制を整えています。

また、研修だけに留まらず、誓約書の提出、就業規則への明記や、SNSの私的利用時に関する規定なども設け、個人情報保護を実効性のあるものとするため、スタッフ一人ひとりの理解と意識づけに取り組んでいます。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

３　安全適正管理の計画　【共通】

（１）個人情報保護・コンプライアンス体制

■ 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規定しています。

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。

■ 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、必修研修として実施し、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。

研修等	
ルールの明確化	

■ 個人情報の漏えい事故が発生した場合の対応

個人情報漏えいの可能性が生じた場合には、被害の拡大防止と利用者の信頼確保を最優先とし、迅速かつ組織的に対応します。「危機管理マニュアル」に基づき、現場任せにすることなく、本社と連携した対応体制を整えています。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

３　安全適正管理の計画　【共通】

（１）個人情報保護・コンプライアンス体制

② 内部監査の実施

個人情報保護マネジメントシステムの有効性を担保するため、年１回、すべての受託館を対象に実施しています。

③ 図書館業務に即した具体策

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。全国の受託館での具体的なアイデアを取り入れることで、全体の管理水準の底上げを行っています。

■ 具体策の例

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

３　安全適正管理の計画　【共通】

（１）個人情報保護・コンプライアンス体制

04 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」を定め、企業倫理行動委員会及び社内相談窓口を設置することで、法令や社内規程、社会倫理に基づいた適正な業務遂行体制を整備しています。また、労働関係法令を遵守し、「ライブラリースタッフ就業規則」等の各種規程を整備するとともに、「36協定」等についても適切に締結しています。

■ 社内相談窓口

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、改善に世田谷区様の協力が必要なものについては、定例会などの場で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　【共通】

（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

地域に開かれた社会教育施設である図書館には、すべての利用者が安心して利用できる環境を維持し、公平・平等なサービスを提供していくことが求められます。また、地域に暮らし、学び、働く人々の「知る自由」を支える公共施設として、安全で快適な利用環境を常に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。

予防措置の取組み

スタッフ一人ひとりが安全意識を持ち、利用者が安心して滞在できる環境づくりに努めます。声かけや整理整頓など、日常の取り組みを積み重ねることで、事故やトラブルを未然に防ぎます。

情報共有について

予防措置の取組みを通じて把握した情報については、館長・館長補佐が中心となって集約し、内容に応じて適切に整理・管理します。集約した情報は、朝礼や連絡ノート等を活用して速やかに館内で共有し、スタッフ全体で状況認識を統一することで、事故やトラブルの未然防止につなげます。また、対策や対応が必要な事象については、館長を中心に対応方針を決定したうえで周知を行い、館全体が一体となって館内秩序の維持に取り組みます。 さらに、全国の受託館における危機管理事例についても、グループウェアを活用して共有します。各館で発生した事例や対応方法を横断的に共有することで、危機発生時の迅速かつ適切な対処に活かすとともに、日常的な秩序維持やリスク低減にも役立てます。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

３　安全適正管理の計画　　【共通】

■ 館内巡回における工夫

複数名で定期的に巡回し、細かく引継ぎを行うことで、時間帯ごとの変化や異常の兆候を把握します。また、異常の有無にかかわらず「定期巡回記録表」へ記録し、確認項目を意識した巡回を徹底いたします。「定期巡回記録表」は非常口・消火設備・危険箇所等、確認視点を明確にした標準的なチェック項目を設定します。

館内の死角や滞留箇所を意識した重点巡回の実施することで、日常的な秩序維持に取り組みます。



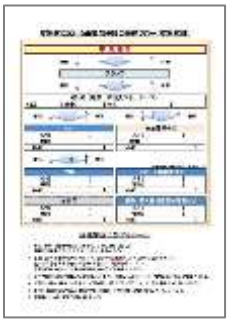
定期巡回記録表の例

② 防犯カメラの設置によるセキュリティ強化

日頃のスタッフによる定期巡回だけではなく、より安全、安心な管理運営のため、防犯カメラを設置いたします。

02 危機管理の体制についての考え方

危機発生時には、利用者およびスタッフの人命確保を最優先に行動するとともに、図書館サービスの継続と速やかな復旧を目指します。また、被害を最小限に抑えるため、危機体制の整備、研修・訓練などを通じたスタッフ教育といった側面から、総合的な危機管理体制を構築し、様々なリスクに備えます。また、本社には危機管理担当部署も設置されており、現場をバックアップします。



事故発生時の連絡フロー

① 危機管理体制の整備

事故が発生した場合には、図書館で整備する「事故発生時の連絡フロー」などをもとに、各所への迅速な報告、連絡、相談を行います。事故発生時の連絡フローは、目につく箇所に掲示し誰でも・すぐに報告が可能な体制を整えます。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

３　安全適正管理の計画　【共通】

② 研修・訓練を通じたスタッフ教育

■ 研修の実施

防災・防犯をはじめとする各種危機事案に備え、スタッフを対象とした研修・訓練を定期的に実施します。年間計画に基づき、危機管理マニュアルの周知徹底を図るとともに、消防署や警察署等の関係機関と連携した実践的な訓練を行い、緊急時における対応力の向上に努めます。また、訓練を通じて役割分担や連絡体制を確認し、スタッフ一人ひとりが迅速かつ適切に行動できる体制を整備することで、利用者の安全確保と被害の最小化につなげます。

研修・訓練名	回数	対 象	内 容

■ 危機管理マニュアルの整備

スタッフがさまざまな危機事案に適切に対応するため、「危機管理マニュアル」を整備しています。あわせて緊急時連絡先一覧や連絡網などを作成、掲示し、有事に備えます。これらの情報は定期的に見直しを図ります。

また、文部科学省で公開されている「図書館におけるリスクマネージメントガイドブック」や、世田谷区地域防災計画も踏まえ、緊急時の対応を行います。

３　安全適正管理の計画　　【共通】

03 災害時等の対策

利用者とスタッフの安全確保を最優先とし、迅速な避難誘導と被害の最小化に努めます。そのために、平常時から予防・点検・訓練を重視し、発災時に円滑に対応できる体制を維持します。個人の判断に依存せず、組織的な危機管理運用を徹底します。

防災設備・防災用品の管理



消火器・AED・非常灯等の日常点検を行います。また、当日出勤人数分のヘルメットのほか、懐中電灯や電池、水などの防災用品を配備し、年に一度、使用期限や動作確認を行います。

本社による災害対策・広域支援体制

私たちは、「大規模災害に対する基本方針」に基づき、「大規模災害対策基本規程」を定めています。大規模災害発生時には、本社内に災害対策本部を設置し、事業継続計画（BCP）に基づいて本社機能を維持しながら、各館を継続的に支援できる体制を確保します。

また、本社運営サポートチームの危機管理担当が、各館から寄せられる被災状況を社内共有サイトで速やかに集約します。状況に応じて人員・物資の手配を行うとともに、初動対応や運営判断に必要な情報を現場へ適時共有し、広域災害時においても組織的で安定した対応を可能にします。

熱中症対策

近年、猛暑により屋内でも熱中症の発症リスクが高まっており、幅広い世代が集う図書館では特に注意が必要です。また、熱中症による労働災害の増加を受け、令和7年6月施行の「改正労働安全衛生規則」により、労働者への熱中症対策が事業者に義務付けられました。わたしたちは、予防策の実施と緊急時対応の体制整備を通じて、来館者とスタッフ双方の安全を守ります。

（３）施設設備の維持管理

01 図書館の特性を理解した維持管理業務の実施

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382万人を超えるお客様がご利用される各駅施設をはじめ、百貨店、商業施設、オフィスビル、ホテル、各学校などにおいてご利用される方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。

ビル・設備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。

さらに、清掃ロボットや設備管理システム、AI技術等のDX活用を推進し、業務効率化と品質向上を図ることで、持続可能かつ安定的な施設運営に取り組んでおります。

② 清掃業務

日常清掃や定期清掃など、状況に応じた適切なサービスを提供することで、清潔で快適な空間の創出に加え、施設の老朽化防止や資産価値の維持にも貢献しています。受託実績は駅、オフィスビル、商業施設、大学など多岐にわたり、常に美しく安全な環境を維持しています。特に、エントランスやトイレなど利用頻度の高いエリアについては、「ビルクリーニング技能士」や「建築物清掃管理評価資格者」などの有資格者が、高い技術と細やかな配慮により快適な空間を維持しています。

インスペクション機能

業務業務品質の維持・向上を図るため、業務項目ごとに社内基準を定めるとともに、定期的なインスペクションを実施しています。また、代表企業には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18名在籍しています。同資格は、ビルメンテナンス企業における品質管理体制の向上を促進し、建築物所有者や維持管理権限者、利用者に対して良好なサービス品質を継続的に提供することを目的とした、全国ビルメンテナンス協会の認定資格です。

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。

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。

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ました。品質管理推進部では、お客様満足の向上に向けて各事業が抱える課題の解決を支援するとともに、先進事例の収集・分析を行いながら事業特性に応じた品質向上に取り組んでいます。また、お客様が期待する価値を踏まえ、構成企業としてのマインドの醸成を支援するとともに、過去の事故を分析して真因を究明し、再発防止や事故撲滅に向けた取り組みを推進しています。

② 安全衛生協力会の運営

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、協力会社と構成企業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対などに指摘し合い、不安全箇所の解消に努めています。さらに、総会では、外部講師などを招いた安全衛生講演会開催しています。

３　安全適正管理の計画　【共通】

③ 業務体制について

構成企業は経堂駅前エリアにおいては、商業施設をはじめとしたエリアの一体管理を担っており、経堂図書館の維持管理に携わる拠点は、100m以内の距離に常駐しております。

03 非常時の対応について

① 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、人命の確保を最優先に行動します。

従業員の防災意識を醸成するため、防災週間や防災関連行事などを通じ、災害発生時に避難場所でとるべき行動、および家庭での災害予防・安全対策などの防災知識の周知徹底を図っています。

また、台風・豪雨は突発的に発生する地震と異なり、注意報・警報などの情報から危険性を察知し、事前に対応策を講じるなど情報収集にも日々注視しています。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

３　安全適正管理の計画　【共通】

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。構成企業は、エマージェンシーコールを導入し、従業員の安否確認を行います。本システムは、関東・関西2カ所のデータセンターで常時稼働しており、災害発生時のアクセス集中や通信規制の状況でも確実に発信します。災害時でも確実に従業員へ連絡が届くため、初動対応が迅速化されます。

また、気象庁の地震情報と連携した自動連絡も提供しています。

③ 非常時参集訓練

同訓練目的は、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。

④ 自衛消防審査会への参加

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。

※「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。

年月	消防署	警備隊	結果
2023年9月	新宿消防署	鉄道警備隊	**優勝**
2019年9月	新宿消防署	ホテルハイアット警備隊	**優勝**
		鉄道警備隊	3位
		小田急第一生命ビル警備詰所	3位
2019年7月	池袋消防署	アイテラス落合南長崎警備詰所	3位

※2020年～2022年については、コロナウイルス感染症の影響により中止

自衛消防審査会成績

各図書館の施設維持管理業務詳細については、添付資料をご覧ください。

01 経堂図書館の施設維持管理についての考え方

① 安心・安全を支える総合的な施設管理



図書館は、子どもから高齢者まで幅広い世代が利用する公共施設であり、常に安心して利用できる環境の維持が求められます。当社では、設備管理・清掃管理・警備業務を一体的に捉えた「建物総合管理」の考え方に基づき、各業務が密接に連携しながら施設全体を支える体制を構築いたします。各業務が連携しながら総合的な施設管理を行うことで、安全・安心・快適な図書館環境を継続的に提供してまいります。

ポイント	内容

② 利用者目線を重視した快適な環境づくり

図書館は、子どもから高齢者まで幅広い世代が利用する公共施設であり、常に安心して利用できる環境の維持が求められます。

構成企業では、設備管理・清掃管理・警備業務を一体的に捉えた「建物総合管理」の考え方に基づき、各業務が連携しながら施設全体を支える体制を構築いたします。設備面では、電気・空調・給排水・消防設備等の点検を適切に実施し、不具合の早期発見および迅速な対応を行うことで、安定した施設運営を実現いたします。

また、緊急時には迅速な初動対応を行い、利用者の安全確保を最優先に対応いたします。

■ チームワークを活かした施設運営支援

構成企業は、「お客さまの信頼と期待に応えたい」という想いと、各職種が連携するチームワークを大切にしております。経堂図書館においても、指定管理者や施設職員との情報共有を密に行い、日々の運営課題や施設状況を共有しながら、円滑な施設運営を支援いたします。

また、利用者から寄せられるご意見・ご要望についても真摯に受け止め、継続的なサービス品質向上に取り組みます。

③ 地域密着企業としての公共施設への貢献

構成企業は、小田急沿線を中心に地域密着型の事業を展開しており、経堂駅前エリアにおいては、商業施設をはじめとしたエリア一体管理を担うなど、地域に根差した施設管理実績を有しております。こうした沿線地域で培ってきた知見と経験を活かし、経堂図書館についても、地域住民の皆様が安心して利用できる文化・交流拠点として、誠実かつ安定した施設維持管理を実施してまいります。

④ 高い技術力による予防保全の推進

構成企業は、1966年の創業以来、多様な建物管理で培ってきた技術力を強みとしております。

経堂図書館においても、故障後の対応だけでなく、予防保全を重視した維持管理を実施し、設備機器の長寿命化および安定稼働に努めます。定期点検・巡回点検・修繕履歴の蓄積を通じて、設備の状態を継続的に把握し、中長期的な視点から修繕・更新提案を行うことで、ライフサイクルコストの平準化にも貢献いたします。

02 経堂図書館の施設維持管理についての考え方

① 施設の特性に合わせた巡回・日常点検の実施

来館者数が多く、子どもから高齢者まで幅広い世代が利用する施設であることを踏まえ、トイレ・閲覧席・共用部・エントランス等について、定期的な巡回確認を実施します。

特に、トイレの衛生状況確認、消耗品補充、臭気確認、床面の水濡れ確認を重点的に行い、常に清潔で安心して利用できる環境を維持します。

② 自動ドア等の安全設備管理強化

来館者の安全確保およびバリアフリー対応の観点から、自動ドア等の利用頻度が高い設備について重点管理を行います。 自動ドアについては、センサー感度・開閉速度・異音・レール部の状態確認などを定期的に実施し、挟み込み事故防止や円滑な通行環境の維持に努めます。

また、不具合の早期発見・早期対応による予防保全を行うことで、利用者サービスへの影響低減と安全性確保を図ります。

③ 夜間利用を踏まえた防犯・安全対策の強化

夜間利用が多い施設特性を踏まえ、防犯カメラ・機械警備設備等について適切な維持管理を行い、安心して利用できる施設環境の確保に努めます。 閉館後においては、機械警備による監視体制を構築し、不正侵入や設備異常等の早期把握・迅速対応を図ることで、防犯性および安全性の向上に取り組みます。 また、警備会社との連携体制を整備するとともに、照明設備や非常設備についても定期的な確認を行い、夜間帯における安全な施設運営を支えます

④ 点検業務

日常的な目視確認をはじめ、設備巡回点検および専門業者による法定・定期点検を適切に実施し、各設備の状態把握と異常の早期発見に努めます。 特に、利用頻度の高い空調設備・自動ドア・衛生設備・照明設備等については、巡回点検や定期点検を通じて劣化状況や不具合兆候を確認し、予防保全の観点から計画的な修繕提案を行うことで、設備停止や利用者サービスへの影響低減を図ります。

また、点検結果や対応状況については、毎月の業務報告書として取りまとめ、実施内容・不具合状況・対応履歴・今後の対応方針等を分かりやすく整理したうえで報告を行い、施設管理状況の「見える化」と適切な情報共有に努めます。

⑤ 維持管理業務スケジュール（案）

図書館は、不特定多数の利用者が日常的に利用する公共施設であり、安全性・快適性・機能性を継続的に維持していくためには、各種設備に対する適切な点検・維持管理が重要となります。点検結果については適切に記録・管理を行い、必要に応じて修繕提案や改善提案を実施することで、安全・安心な施設運営を支えてまいります。以下に、年間を通じた施設点検スケジュールを示します。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

４　人員計画書　　【共通】

（１）採用・雇用体制　① 採用方針　ア 全体の方針・基準

01 採用方針･基準

図書館運営において、スタッフのスキルはサービスの質を左右する重要な要素であると考えています。そのため、利用者や自治体、関係機関との信頼関係を築き、図書館の理念や役割を理解しながら主体的に業務に取り組める人材を採用します。あわせて、多様な利用者に寄り添う姿勢や協調性、地域への関心を重視し、図書館サービスの向上に資する人材の確保に努めます。さらに、採用から育成まで一貫した人材育成方針のもと、継続的に能力を発揮できる環境づくりを推進します。

① 選考について

具体的な選考においては、人事部採用担当者と図書館運営担当者が連携し、履歴書･応募書類による一次審査を経たうえで、面接により適性を総合的に見極めます。

特に、図書館運営担当者は、全員が図書館現場における業務責任者経験を有しており、スタッフ育成に関する豊富な知見を有しています。

そのため、実際の図書館運営と人材育成の視点にあわせて、人事部による採用の専門的視点を組み合わせることで、応募者の資質や能力、図書館業務への理解、成長意欲等を多面的かつ適切に評価し、図書館運営に必要な人材の確保を図ります。

② 経験者採用について

地域住民と図書館との信頼関係の構築に加え、図書館サービスの安定的な提供及び継続的な向上を図るため、図書館職員の継続的雇用を重視しています。図書館業務においては、館運営に関する知識･経験の蓄積が重要であり、経験を有するスタッフの継続配置は、サービス品質の維持･向上につながる重要な要素であると認識しています。

現在、世田谷区内配属館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運営ノウハウを有しており、利用者対応や日常運営において重要な役割を担っています。これらの経験者を継続して雇用することで、これまで蓄積された知見を活かしたサービス改善や後進育成にもつなげ、図書館運営の安定性及びサービス品質のさらなる向上を目指します。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

４　人員計画書　　【共通】

（１）採用・雇用体制　① 採用方針　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

世田谷区民の雇用については、地域特性や利用者ニーズへの理解、地域活性化への寄与、さらには災害時等における安定的な開館体制の確保の観点から重要な取組と認識しています。現在、当社の世田谷区内受託館では、区内在住者55名が勤務し、全体の約45%を占めています。
また、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）等を活用しながら、世田谷区民の雇用促進に継続して取り組みます。

02 障害者の雇用について

① 障害者雇用の実績

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3.16%（2026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

② 世田谷区内受託館における障害者雇用の状況

世田谷区内の弊社受託館では、9名の障害者スタッフが勤務しており、中には10年以上継続して働く者もいます。安心して働ける環境を整備するとともに、本社担当者・責任者・就労支援事務所・本人による面談を通じて、業務とのミスマッチを防止しています。多様な環境に対応できるようスタッフ全体で協力し、チームとしての業務遂行を工夫しています。

図書館名	雇用年数	業務内容

※障害者雇用スタッフはすべて世田谷区民です。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

４　人員計画書　　【共通】

② 障害者の採用について

障害者雇用にあたっては、多岐にわたる図書館業務の中から、本人の特性や障害の状況に応じた適切な業務とのマッチングを重視しています。採用に際しては、本人の意向や通勤環境に加え、業務適性や現場における受入体制、バックアップ体制の構築状況等を総合的に確認し、安定的かつ継続的に能力を発揮できる就労環境の実現を見据えたうえで、雇用契約を締結します。

	手順	弊社担当	詳　細

③ 安心して働ける環境整備

世田谷区内の弊社受託館では、現在9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おり、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ィ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、積極的に障害者雇用を進めていきたいと考えています。

４　人員計画書　　【共通】

（１）採用・雇用体制　② 館長・館長補佐等の人選

01 図書館 館長の人選について

図書館運営を安定的かつ発展的に推進していくためには、館全体を統括する館長の役割が極めて重要となります。館長には、地域特性や利用者ニーズ、図書館が果たすべき役割を的確に捉えたうえで、館の方向性を明確に示し、円滑な管理運営を牽引することが求められます。加えて、世田谷区様との密接な連絡・調整を通じて課題や目標を共有しながら、地域団体や関係機関との連携促進を行うなど、図書館サービスの質の向上に向けた体制を構築することも、館長に求められる重要な役割であると考えます。

① 館長候補の経歴

② 館長候補より 今後の図書館運営に向けて

地域における図書館の役割は幅広く、多様になってきています。私は、これまで様々な業務形態で図書館に関わってきた経験を活かしながら、今の世田谷区、経堂地域から図書館に求められていることを見据え、地域の皆様のよりよい暮らしの一助となるべき図書館運営に努めてまいります。

経堂図書館で館長を務めてきた8年間では、主に情報発信、ビジネス支援、地域連携の3つの充実を目指してまいりました。そのなかで、地域の方々とつながることによる相乗効果が、図書館と街の成長や発展を促す力であることを学びました。図書館としての基本的な機能を土台に据え、安心して利用いただける運営を基礎に、これまでの経堂の歴史を資料として継承し、本と街をつなぐことで地域の魅力を再発見できる運営を目標にし、励んでまいります。

４　人員計画書

【共通】

（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

安定した図書館運営を実現するためには、現場を統括し、日々の業務を円滑に進める館長補佐の存在が重要となります。館長補佐には、スタッフへの実務指導や業務管理を担うとともに、館長不在時には代理者として適切に判断し、運営を支える役割が求められます。そのため、図書館業務に関する十分な経験に加え、指導力と判断力を備えた人材を配置します。

❶ 館長補佐予定者

館長補佐については、現経堂図書館勤務経験者を中心に配置予定です。継続して配置を行うことで、安定的な運営が行えるように取り組みます。

役職	図書館歴	司書資格

❷ 担当責任者の人選について

業務要求水準書では、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、図書館業務経験者を前提としながら、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	司書資格

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

４　人員計画書　　【共通】

（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。
また、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おり、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

イ 勤務条件

01 給与・賃金

職層	職員区分	基本給	諸手当

雇用契約の更新については、５年間の更新を経たスタッフについて、無期の雇用契約としています。また、毎年行われる人事評価制度で、一定の職層まで昇格したスタッフについては、５年間の更新を待たずに無期の雇用契約としています。

世田谷区公契約条例の遵守

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１,６１０円（令和８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。

02 社会保険･福利厚生制度

継続的で質の高い図書館運営を実現するためには、スタッフが安心して働き続けられる環境を整え、経験や知識を着実に蓄積していくことが不可欠です。また、利用者や自治体との信頼関係を築くうえでも、安定した雇用の維持は重要な要素となります。

私たちは、安心して長く勤務できる職場づくりを目指し、福利厚生制度の充実をはじめ、働きやすい職場環境の整備に継続して取り組んでいます。

① 具体的な制度

これら制度の管理体制として、本社人事部に社会保険労務士が在籍しており、現場責任者とともにスタッフの有給休暇取得や健康診断受診状況などの労務環境を把握･確認しています。さらに、担当エリアマネージャーが定期的に現場を訪問し、労務環境の把握と責任者への助言を行います。また、受託初年度および3年度に1回、労務監査を実施し、適切な労務管理が維持されるためのサポート体制かつチェック機能を整えています。

② その他の制度

スタッフ表彰

年に一度、優秀なスタッフを選出し、本社に招いて表彰式を行っています。例年10月頃に開催することにより、首都圏の先進館や図書館総合展を見学する機会も設け、学びを現場に還元できる機会としています。また、長年にわたる継続的な勤務への功労や貢献をたたえ、10年勤続者の表彰も行うなど、多様な側面からスタッフを褒賞する制度を用意しています。

慶弔休暇･慶弔見舞等

本人や家族の結婚･忌引の際に、就業規則に基づきに慶弔休暇の付与や弔慰金の支給をしています。

03 安全衛生・健康管理

① 安全衛生

私たちは「労働安全衛生法」や各種規則に基づき、スタッフの健康と安全を守ることに力を入れています。さらに法定を上回る制度や独自の支援を整備し、安心して働き続けられる環境を提供することで、持続的で安定した図書館運営を実現しています。

労働安全衛生法に定められた措置等	具体的な取り組み

② 健康管理

■ 定期健康診断費用の負担・定期健康診断特別休暇

スタッフ一人一人の健康管理・維持向上のために健康診断の受診を推奨しています。その一環として、労働安全衛生法の定めを上回る対象者（全社会保険加入者）への健康診断費用及び受診時の交通費全額負担のほか、「健康診断特別休暇」制度（受診日に別途の有給休暇を取得することができる制度）を設けるなど、受診しやすい環境を整えています。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

４　人員計画書　　【共通】

04 人権尊重・多様性配慮

私たちは、「世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例」を遵守し、募集、採用及び昇進など、あらゆる場面で、性別、LGBTQなどの性的指向及びジェンダーアイデンティティ、国籍、民族の違いによる不当な取扱いがないよう配慮します。

図書館スタッフを雇用する代表企業の親会社では、代表企業を含むグループでの行動方針を持っており、そのなかで、「人類の尊厳と多様性の尊重」として、「私たちは、人類の尊厳を何よりも大切なものと考え、あらゆる人が固有に持つ文化、国籍、信条、人種、民族、言語、宗教、性別、年齢や考え方の多様性を尊重し、規律ある行動をとります。」と規定しています。

代表企業でも、SDGsの取組み目標を掲げており、そのなかで幅広い人材の採用、健康でやりがいを感じ働ける環境の整備に取り組みます。

① 「えるぼし認定」の取得

私たちは女性活躍推進に積極的に取り組む企業として、厚生労働省が定める女性活躍企業認定「えるぼし認定」において、最高位である3つ星を取得しています。

認定には、「採用」「継続就業」「労働時間等の働き方」「管理職比率」「多様なキャリアコース」の5つ基準、全てを満たしたことで、3つ星の認定を受けました。

今後も、年齢や性別にとらわれることなく、スタッフ一人ひとりが能力を最大限に発揮できる職場づくりに積極的に取り組んでいきます。



認定マーク

② ワークライフバランスの推進

スタッフが、自身のライフステージの変化に合わせてワーク／ライフにかける時間を柔軟に配分できるよう、福利厚生制度を充実しています。年次有給休暇の計画的取得を進めるとともに、柔軟なシフト運用のもと、健康管理の仕組みを整備しています。子育てや介護など、スタッフごとの多様な事情に応じた働き方を尊重し、安心して長く勤務できる環境を整えています。

③ 社内相談窓口の設置

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

４　人員計画書　　【共通】

（２）配置・指導体制　① 配置計画

01 人員配置計画について

（２）配置・指導体制　① 配置計画

02 １日のローテーションについて

具体的な１日のローテーションについては以下の通りです。

２１時閉館：ローテーション例

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

４　人員計画書　　【共通】

（２）配置・指導体制　① 配置計画

② 20時閉館：ローテーション例

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

４　人員計画書　　【共通】

03 図書館内における組織体制について

また、館長補佐には、資料取扱、レファレンス、子どもサービス、施設維持管理の各担当を兼務する者を配置し、各分野の担当者として関係会議体へ参加することで、情報共有及び円滑な運営を図ります。 加えて、一般スタッフについても各担当業務に配置しつつ、特定業務に偏らないよう横断的に役割を担う体制とすることで、職員全体で柔軟かつ適切な対応が可能な運営体制を構築します。

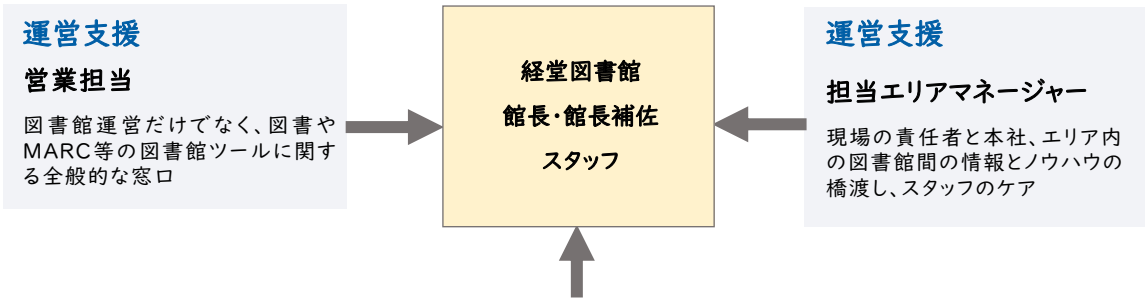
連絡調整会議等への参加

各会議体に、館長補佐や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、担当スタッフ
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、担当スタッフ
各種担当者会議	年に1～3回	担当館長補佐、担当スタッフ
定例会	月に1回	館長、エリアマネージャー、本社担当営業

04 本社の支援体制について

私たちは、図書館総合支援企業として受託館の安定運営を支えるため、本社・支社による組織的な支援体制を整えています。人事・経理のほか、研修、業務改善、危機管理などを本社の専門部署が担うことで、現場スタッフが図書館業務に専念できる環境を整備します。また、全国の先進事例を活用し、地域ニーズに応じたサービス展開を本社が支援します。現場との情報共有を通じて、柔軟かつ実行力のある運営を実現します。



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

交通機関の運休等により職員の出勤が困難となる場合に備え、以下のとおり職員参集体制を整備します。

① 館内での対応

出勤困難者が発生する場合を想定し、図書館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開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

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、運営館と沿線上にある弊社受託館や、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

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エ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。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

４　人員計画書　　【共通】

（２）配置・指導体制　① 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

① 雇用市場の状況認識について

近年の首都圏における雇用環境は、人材確保の面で厳しさが増しています。「令和6年度 東京労働局管内労働市場の概況」によると、月間新規求職者数は令和5年と比較して微増した一方、長期的には減少傾向にあり、月間新規求人数は令和2年度以降、継続して増加しています。こうした状況から、人材確保は今後さらに中長期的な課題となることが想定されます。

このような雇用市場の動向を踏まえ、以下の取り組みを着実に進めることで、将来にわたり安定して図書館運営を支える人材の確保に努めてまいります。

② 人材確保策

■ 自社ホームページを中心とした採用アプローチ

自社ホームページによる採用活動を日常的に行っており、地域別や勤務形態別などで条件に合った求人情報を検索できます。さらに、より広く人材を確保するため、図書館専門の求人サイト、ハローワークや各種求人サイトも適宜活用し、人材確保に努めます

■ 採用広報

図書館業務の魅力を伝えるため、自社ホームページではスタッフインタビューや業務紹介を掲載し、応募者が働く姿を具体的にイメージできるよう工夫しています。

02 有資格者の人材確保策

図書館サービスの質を高めるには、専門的な知識と実践力を持つ人材の存在が欠かせません。私たちは、司書および司書補資格を持つ人材の採用を積極的に行うとともに、資格取得を目指すスタッフを支援する仕組みを整えています。さらに、日本図書館協会認定司書など高度な専門性を備えた人材が各館で中心的役割を担い、全体のサービス水準向上に寄与しています。

① 採用アプローチ

司書および司書補資格を持つ人材を安定的に確保するため、複数の採用ルートを活用しています。前述の自社ホームページでの募集に加え、図書館専用求人サイトを通じた情報発信や、司書課程を有する大学への採用説明会を実施し、幅広い応募者にアプローチしています。

② 司書資格取得支援制度

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、司書資格取得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てを支給しています。

４　人員計画書　　**【共通】**

03 図書館業務経験者･責任者等の人材確保策

04 安定継続した雇用のための人事制度

① キャリアパスの明示と無期雇用化の推進

② 人事評価とスタッフ本人へのフィードバック

人事評価では、職層ごとの評価項目を基に複数の評価者が関わることで、公平性･納得性を確保しています。スタッフにとっては、業務を振り返り、強みや課題を整理しながら、次の成長目標を確認する機会でもあります。また、自己評価や面談を通じて本人の意向や目標も反映し、一方的な評価とならない仕組みを整えています。

（２）配置・指導体制　① 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 人材育成の基本的な考え方

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能力を以下のように捉え、体系的な研修体制のもと、スタッフの能力の維持と向上に積極的に取り組んでいます。

02 研修体制、指導方法について

代表企業では、研修を担当する専門部署を設けて、キャリアアップと連動した体系的な研修制度を設計し運用しています。全国どこからでも受講しやすいようにeラーニングコンテンツを充実させ、約150のコンテンツを用意しています。

新人スタッフから館長までステージに合わせたキャリアアップのための研修と、図書館員としてのスキルアップを目指すテーマ別研修により、スタッフひとりひとりを支援しています。

03 研修内容について

① 入社時の研修について

入社時には、図書館で働くにあたっての心がまえをはじめ、接遇や個人情報保護など、業務に必要な基礎的知識・技術を身につけるための研修を実施します。研修では、独自に作成した「ライブラリースタッフハンドブック」をテキストとして使用します。図書館運営に必要な基本事項に加え、現場で想定される対応事例も盛り込み、実践的な内容としています。

② 入社後の研修について

図書館サービスの質を継続的に高めていくためには、スタッフ一人ひとりが必要な知識・技術を習得し、主体的に成長していくことが重要であると考えます。そのため、スタッフ個々のスキル向上を目的として、キャリアプランに応じた専門研修を体系的に実施します（年１回以上必修）。

名称	対象	必修/選択	目的・内容／主な科目

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

４　人員計画書　　【共通】

③ 実務的能力や、専門的能力向上のための研修

業務に必要な、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。

また、館長や責任者候補など、特定の役職に向けての研修を実施し、図書館全体の責任を負い、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 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、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、はじめて質の高いサービスの実現が可能であると考えます。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OJTの実施

各館における個別の業務に即した各種業務の「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。

■ 接遇研修の実施

図書館スタッフは、多様な利用者に合わせた接遇サービスを日々行っています。接遇は、相手に気持ちよく情報を受け取ってもらうための大切な要素であり、弊社の接遇研修ではその基本となる印象づくりや話し方について、単なるスキルとしてではなく「なぜそうするのか」という背景を含めて伝えています。

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を集め、接遇専任講師を招いて合同で研修を実施し、スタッフ全体のスキルの底上げや、より実務に即した事例などをテーマにすることで、意識の共有を図ります。

■ 合同研修の実施

接遇研修以外にも、弊社が運営に携わる世田谷区内受託館のスタッフを対象とした合同研修を実施します。研修は、本社の研修担当部署が中心となり、テーマに応じた専門的知見を有する講師を招へいし、実践的な内容で実施します。

５　その他対応力

将来の魅力ある図書館の実現に向けた取組み

01 時代とともに変化する図書館の役割

❶ 課題解決機能としての拡張（2000年代）

2000年代後半以降、図書館は資料提供中心の施設から、地域課題の解決を支援する拠点へと役割を広げてきました。2005年文部科学省の「地域の情報ハブとしての図書館」発表を受け、レファレンスを基軸とした課題解決型サービスが普及し、医療、ビジネス、子育て分野等、多様な分野で市民生活を支える機能が重視されるようになりました。

❷ 滞在・学びの場としての高度化（2010年代）

2010年代になると、図書館をまちづくりの核と位置づけ、賑わいの創出や滞在価値の向上を目指した複合化が進みました。カフェ併設や柔軟な運営を通じてサードプレイス化が進展するとともに、市民学習や文化創造を重視する施設が増加し、主体的な学びと活動を支える場としての機能が強化されてきました。

❸「人」と共創を軸とした価値転換

コロナ禍を経て、近年は、図書館の価値は「本」や「空間」から、「人」と「関係性」へと大きく転換しています。交流やコミュニティ形成を基盤に学びが生まれる施設が増えるとともに、ファブスペースに代表される「創造的学び」の導入も進みました。一方で、書店の多角化やコワーキングスペースの台頭等により、本と人が出会う場は図書館の外にも広がり、共創を基盤とする複合施設や公共空間へと概念が拡張しています。

02 今後の図書館と私たちの役割

今後の図書館には、人と人をつなぎ、学びと活動を地域に循環させる中核拠点としての役割が一層求められると考えます。私たちは、図書館運営にとどまらず、出版情報の提供やICTをはじめとする支援ツールの開発、さらには図書館づくりまでを一体的に支援する図書館総合支援企業として、時代ごとに求められる図書館のあり方を現場とともに実装してまいりました。

将来において、図書館を取り巻く社会環境やニーズがどのように変化したとしても、その変化に柔軟に対応しながら、世田谷区の皆様とともに魅力ある図書館の実現に向けて歩み続けてまいります。

これまでの私たちの取組み事例



長崎市立中央図書館（PFI）
地域の関係機関とともに取り組んだ「がん情報サービス」は、図書館による医療支援の取組として広く注目を集めました。



大和市文化創造拠点Sirius
図書館、ホール、、屋内こども広場等の複合施設。また来たくなる滞在型施設として、年間300万人の来館者数を達成しました。



世田谷区立梅丘図書館
3Dプリンタ等が利用できるワークショップルームやカフェを備えた「交流・学び・創造の拠点」。計画づくりから関わりました。

様式３

経堂図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

５　その他対応力

03 経堂図書館における将来の魅力ある図書館の実現に向けたご提案

IC予約棚による利便性とサービス品質の向上

経堂図書館は、駅前という利便性の高い立地にあり、区立図書館の中でも特に利用の多い施設です。通勤・通学や買い物の合間など、限られた時間で来館される方も多く、予約資料を迅速に受け取れる環境の整備は、利便性向上の観点から重要であると考えます。

このため、利用者ご自身が予約資料を受け取ることができるIC予約棚の導入を提案します。導入により、カウンターに並ぶことなく受取が可能となり、短時間で円滑にご利用いただけます。特に、予約資料の受取利用が多い経堂図書館においては、利便性の向上とあわせてカウンター周辺の混雑緩和が期待されます。また、スタッフの予約資料受渡業務の負担軽減にもつながり、相談対応やレファレンスサービスなど、より専門性の高い業務へ注力できるようになります。

本取組は、利用者サービスの向上と業務効率化の両立を図るものであり、魅力ある図書館づくりの一環として提案いたします。なお、実現にあたっては館内レイアウトの見直しや設備・システム整備等に一定の費用を要しますが、これらの経費は本提案額には含めておりません。

IC予約棚配置後のレイアウト案

様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画　【共通】

（１）業務運営の基本的な考え方と実施方針について

01 「公の施設」としての図書館運営

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「社会教育機関」です。

「教育基本法」は、第3条にて「国民一人一人が、自己の人格を磨き、豊かな人生を送ることができるよう、その生涯にわたって、あらゆる機会に、あらゆる場所において学習することができ、その成果を適切に生かすことのできる社会の実現」を謳い、その実現のために地方公共団体が社会教育の振興に努めなければならないとしています。

これを受け、「社会教育法」では、図書館を「社会教育のための機関」と定め、図書館法において「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、レクリエーションに資することを目的とする施設」と規定しています。

また、ユネスコは、公共図書館宣言2022において以下のように公共図書館の使命を示し、図書館が「教育、文化、社会的包摂、情報の活力であり、持続可能な開発のための、そしてすべての個人の心のなかに平和と精神的な幸福を達成するための必須の機関である」と宣言しています。

一方で公立図書館は、『地方自治法』第244条で定められる自治体が設置する「公の施設」です。「公の施設」は、全ての住民に対し、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設置される施設です。

これらのことから、公共図書館が文化的な生活を送る上で重要な施設であり、誰もが自由に利用できるよう、広く市民に向けて開かれた施設でなければならないと理解します。

02 図書館での指定管理者制度の運用について

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。

様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画　　【共通】

公立図書館の公平・中立性	サービス水準の担保
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**

03 時代とともに変化する図書館の役割

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。こうした変化を踏まえ、第3次世田谷区立図書館ビジョンでは、「知と学びと文化の情報拠点」を基本理念に掲げ、生涯を通じた学びの支援、地域文化とコミュニティの醸成、多様性を尊重した共生社会の実現に向けた図書館づくりの方向性が示されています。また、世田谷区では、図書館に求められる役割の変化を踏まえ、直営館と指定管理館がそれぞれの強みを活かしながら協働する、新たな運営体制の構築も進められています。

多様化・高度化する人々の要望に対応するため、図書館には、これまでの「資料の収集・保存・提供」という基本的な役割に加え、人や地域が抱える課題解決の支援、市民活動や地域交流の拠点、さらには地域のにぎわいを創出する役割が求められています。

私たちは、こうした社会環境の変化や世田谷区が目指す図書館像を十分に理解したうえで、公共図書館に求められる役割と使命を着実に実現し、地域とともに成長し続ける図書館づくりに取り組んでまいります。

１　業務全般の運営計画　　【共通】

04 世田谷地域における業務運営の基本的な考え方

① 多様な日常が重なる世田谷地域

世田谷地域は、駅周辺の利便性の高い市街地と、落ち着いた住宅地、公園、教育・文化施設、地域活動団体など、多様な地域資源が重なり合う地域です。子育て世代から高齢者、通勤・通学者まで幅広い世代が暮らし、学びや読書に加え、安心して過ごせる居場所や地域とのつながりへの関心も高いことが特徴です。こうした地域において、図書館には、資料や情報の提供にとどまらず、地域の日常に寄り添い、人々の学び、交流、文化活動を支える公共空間としての役割が重要になっています。

② 経堂・下馬で培った地域運営の実践

私たちはこれまで、世田谷地域において経堂図書館・下馬図書館を運営し、それぞれの立地や利用特性に応じた図書館づくりを進めてきました。経堂図書館では、駅前立地を活かし、働く世代や学生、通勤・通学、買い物の途中に立ち寄る利用者に向けて、資料提供、ビジネス支援、地域情報の発信を進めてきました。一方、下馬図書館では、こどものひろば公園に隣接する環境を活かし、子どもや子育て世代をはじめ、多様な世代が心地よく過ごし、学びや交流につながる図書館空間づくりに取り組んできました。

③ 世田谷地域の図書館サービス向上へ

次期指定管理期間においては、経堂図書館と下馬図書館の個性をさらに磨くとともに、両館で培ってきた地域連携、情報発信、滞在環境づくりの実践を活かし、世田谷地域全体の図書館サービス向上につなげていきます。また、世田谷区が進める直営館と指定管理館の協働体制を踏まえ、地域内の直営館とも情報共有や事業連携を図りながら、各館の強みを活かした柔軟で実効性のある運営に取り組みます。

④ 本と人、活動が循環する地域の図書館へ

私たちは、経堂図書館・下馬図書館を、単に本を借りる場所ではなく、地域の文化・学び・交流を支える身近な公共空間として発展させていきます。基礎的な図書館サービスの安定運営を土台に、地域連携、情報発信、居心地のよい滞在空間づくりを一体的に進め、本や情報との出会いから、人と人、人と地域活動がつながる「本と人、活動が循環する図書館」を実現してまいります。

その実現にあたっては、代表企業が有する図書館総合支援企業としての専門性と運営ノウハウに加え、構成企業が持つ沿線地域での施設管理実績や地域との関わりを最大限に活かし、共同事業体として、世田谷地域に根ざした安定的で質の高い図書館運営を推進してまいります。

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画　　【共通】

05 下馬図書館の管理運営方針

公園の心地よさを、そのまま図書館へ。

地域と育む、過ごす・学ぶ・つながる空間。

こどものひろば公園に隣接する下馬図書館は、子どもや子育て世代が日常的に集う環境にあり、周辺には大学、世田谷ボランティアセンター、平和資料館、世田谷公園など、多様な文化・教育資源が広がっています。地域の暮らしに近く、屋外の活動や周辺施設ともつながりやすい立地は、下馬図書館ならではの大きな特徴です。

私たちは、指定管理者制度へ移行した令和4年度以降、下馬図書館を単なる資料提供の場としてではなく、地域の日常に寄り添い、人と人、活動と活動がゆるやかにつながる公共空間として運営してまいりました。地域住民や周辺施設、団体等との協働を通じて、子どもから大人までが図書館活動に関わる機会を広げ、学びや交流のきっかけづくりに取り組んでまいりました。

また、来館者数は増加傾向にあり、下馬図書館は日常的に利用される身近な図書館として地域に定着しています。特に子どもや子育て世代にとって重要な読書環境の一つとなっている一方、閲覧環境や蔵書の充実、情報発信の工夫など、より心地よく、より使いやすい図書館への期待も高まっています。

次期指定管理期間においては、これまで築いてきた周辺施設や地域団体との関係性をさらに発展させながら、公園に隣接する立地を活かし、「過ごす・学ぶ・つながる」場としての図書館づくりを進めてまいります。屋内外のつながりを意識した事業展開や、子どもの読書・探究活動を支える取組、平和・歴史・地域文化を学ぶ機会づくりを通じて、下馬図書館を、地域の中で自然に立ち寄り、安心して過ごし、学びや交流が生まれる図書館へと育ててまいります。

① 公園とともに開かれた図書館
～日常の中で立ち寄りたくなる読書・交流空間～

② 子どもの成長を支える図書館
～読書・探究・体験を通じた、学びの「場」づくり～

③ 「過ごす」を大切にする図書館
～誰もが心地よく滞在できる居場所づくり～

④ 地域資源と人をつなぐ図書館
～大学・地域施設・団体との連携による学びの創出～

⑤ 地域の文化と記憶を未来へ伝える図書館
～平和・歴史・地域文化の継承と発信～

⑥ 交流と参加が生まれる図書館
～地域コミュニティを育む交流の拠点～

応募団体について

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」－

代表企業は1979年の創業以来、図書館向け図書の納入事業を基盤に、書誌データ整備やICT活用、運営支援へと領域を拡大し、図書館サービスの基盤を支えてきました。図書館を支えることは社会の知的土壌を耕すことであるとの考えのもと、本と情報、人と知をつなぎ、そこから生まれる学びや出会いを次世代へとつなぐ役割を担っています。

人口減少や少子高齢化など社会構造が大きく変化する中、図書館には、従来の読書推進に加え、多様な主体が関わる新たな公共サービスの拠点としての機能が求められています。

私たちは図書館を「個人の自律」と「地域の共創」を支える場と捉え、ひとりで過ごすことのできる安心と、他者とゆるやかにつながる開放性が両立する公共空間の実現に取り組んでいます。

これまで培ってきた知的インフラとしての図書館機能を土台に、地域特性に応じたサービス設計を行い、日常の暮らしの中から新たな学びや関係性が生まれる図書館づくりに貢献いたします。

運営実績 － 全国規模の運営基盤と区内実績に裏付けられた安定運営 －

代表企業は現在、全国595館において図書館運営に携わり、約9,000名のスタッフ体制のもと、多様な地域ニーズに対応した安定的な運営を実現しています。



体系化された研修により専門性と現場力を兼ね備えた人材を育成し、サービス品質の均質化と継続的向上を図っています。また、図書館で培ったノウハウを活かし、地域活動や公共機能との連携を促進することで、図書館を核としたコミュニティ形成や学びの創出を支えてきました。



世田谷区においては、2007年の経堂図書館開館時より受託し、現在は4館3カウンターの運営業務を担っております。区内での継続的な運営を通じて、地域特性や利用実態、行政方針への理解を深めており、引き続き安定したサービス提供が可能です。



次期下馬図書館の運営においても、これまでの区内実績に加え、全国で蓄積してきた運営ノウハウと人材ネットワークを活用し、世田谷区の施策目標に資する持続可能で発展的な図書館サービスを推進します。

② 構成企業について ー地域と施設を支える総合ビルマネジメント企業ー

構成企業は、1966年の設立以来、50年以上にわたり主として小田急グループの施設・設備の管理を担う総合ビルメンテナンス企業として、地域社会の基盤を支えてまいりました。この間、社会環境の変化や多様化するニーズに的確に対応し、清掃・警備・設備管理を中核とした総合ビルメンテナンス事業を展開してきました。世田谷区内をはじめ、小田急線各駅、ホテル、商業施設、オフィスビル、学校、公立公園など多様な施設において、建物の価値向上と利用者利便の向上に寄与してまいりました。

また、1日あたり乗降客数45万人超の小田急新宿駅の管理においては、多様な利用者に対応した高度な清掃・警備・設備管理が求められる中、これまで蓄積してきたノウハウを基盤に継続的な技術力の向上を図り、安定的かつ高品質なサービス提供を実現しています。

これらの実績を踏まえ、下馬図書館においても、構成企業は上質なサービスと高度な技術力のさらなる向上に努め、関係するすべての利用者・関係者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

多くの人々が行き交う駅と周辺市街地との連携を強化することは、人の流れをまちへと導き、にぎわいの創出と地域価値の向上につながります。

構成企業は、これまで駅および周辺施設の管理を担う中で、地域に暮らし働く人々と連携しながら、まちの価値向上に取り組んでまいりました。近年では、公共施設や公園の管理業務を通じ、地域イベントへの参画等を積極的に行い、地域との関係性の深化を図っています。

また、小田急電鉄の広報誌や小田急バスの交通広告等を活用し、地域やコミュニティに暮らす人々の生活に資する情報発信にも貢献しています。

これらの取組実績を踏まえ、構成企業は今後も、地域社会とそこに暮らす人々を支える基盤としての役割を果たしてまいります。

様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画　　【共通】

（２）図書館サービス業務について　① 利用者対応の基本方針と取組み

01 利用者対応の基本方針について

図書館は、地方自治法第244条に定める「公の施設」であり、その運営において最も重要な使命は、すべての利用者に対して公平・平等なサービスを提供することにあると認識しています。また、『ユネスコ公共図書館宣言』においても、図書館サービスは「年齢、民族性、ジェンダー、宗教、国籍、言語、社会的身分その他いかなる特性にもかかわらず、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とともに、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、外国籍の方、ベビーカーを使用した小さい子連れの方、妊産婦の方など、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ます。

世代や立場が異なる人々の居場所づくりのために

高齢の利用者への配慮

障害がある利用者への配慮

小さなお子さま連れの保護者への配慮

外国人利用者への配慮

02 高齢の利用者への配慮と取組み

世田谷区では、高齢者人口が令和8年4月時点で総人口の20.72%を占めています。全国平均と比較すると高い水準ではないものの、今後も増加が見込まれています。このような状況を踏まえ、私たちは高齢者の皆様が安心して図書館を利用できるよう、気配り・目配りの行き届いたサービスを心掛け、快適な利用環境の提供に努めます。

① 認知症サポーター養成講座への参加

2017年に発表された『認知症にやさしい図書館ガイドライン』（超高齢社会と図書館研究会）では、図書館が地域包括ケアシステムに主体的に関わることの重要性を説いています。

2019年6月には、『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、認知症に関する正しい知識と理解をもち、地域で認知症の方やその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ました。この中で図書館員は、認知症の方と関わることが多い職種としてあげられています。

世田谷区でも策定されている、「世田谷区認知症とともに生きる希望計画」を踏まえ、「世田谷　認知症とともに生きるみんなでアクションガイド」なども活用し、「アクション講座（世田谷版認知症サポーター養成講座）」を実施します。

② ブックカートや読書補助具の貸出

高齢者が本を複数冊持ち歩く負担を軽減できるよう、ブックカートを導入します。

また、両隣の行の文字を隠して読み進めることで、読みたい行に集中できるリーディングトラッカーや文字の拡大ができるルーペ、強度別に設置した老眼鏡などを設置し、円滑な読書活動を支援します。



ブックカート例

③ 他施設へのアウトリーチサービス

より多くの区民が図書館のサービスを受けることができるように、他施設へのアウトリーチサービスに積極的に取り組みます。近隣の高齢者福祉施設、障害者支援施設に伺い、施設利用者や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。大人向け紙芝居の読みきかせに加えて、加齢に伴う読書の不自由を補う電子図書館やサピエ図書館の紹介、マルチメディアDAISY図書の体験会を実施します。そのほか、施設のニーズに合わせて資料を選書し、団体貸出を行います。

④ 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。

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画　　【共通】

03 障害のある利用者への配慮と取組み

令和元年6月に施行された『視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律』（通称：読書バリアフリー法）は、障害の有無にかかわらず、すべての国民が読書を通じて文字・活字文化の恵沢を享受できる社会の実現を目的としています。私たちは、この理念を踏まえ、『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』及び「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、視覚・聴覚障害者等の読書環境の整備とサービスの充実に取り組みます。

① 読書バリアフリーサービス担当者によるサービスの推進・人材育成

代表企業は読書バリアフリーサービスを推進する専門員を社内に配置しています。
「読書バリアフリーサービス」を体系化し、その内容をテキストにまとめ図書館現場に発信しています。多様な研修プログラムを用意し、人材の育成やノウハウの共有にも力を注いでいます。

② ユニバーサルデザインに基づいた運営

誰もが利用しやすい図書館を実現するため、施設・設備などのハード面と、サービスなどのソフト面の両面において、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れた運営を行います。また、図書館運営にとどまらず、地域と連携した企画・イベントや交流の場においてもその理念を実践し、すべての利用者が平等に図書館サービスを利用できる環境づくりに努めます。

■ 多様な人々を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などを導入します。



■ バリアフリー映画会の実施

聴覚や視覚に障害のある方にも楽しんでいただけるバリアフリー映画を上映します。字幕や音声ガイドが誰にとっても便利なツールであることや障害者の社会参加について考えてもらう機会とします。

04 外国人利用者への配慮と取組み

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。

外国語でのおはなし会の実施

外国人利用者にも安心して参加いただける外国語によるおはなし会を企画・実施します。日本語を主に使用する子どもと、その他の言語を使用する子どもが同じ物語を共有し、相互に交流できる機会と場の提供を図ります。

05 小さなお子様連れの利用者への配慮と取組み

静かな場所で赤ちゃんが泣きだしたり、小さな子どもが騒ぐことで、保護者の方々は肩身の狭い思いをすることがあります。保護者への声かけや状況の確認と同時に、周囲の方々へ理解を求める声かけをすることで、見守り、許容する雰囲気をつくります。

乳幼児の保護者への配慮

授乳室やおむつ交換台を設置している館においては、小さなお子さんを連れた方でも安心してご利用いただけるよう、設備の周知と利用しやすい環境づくりに努めます。

06 窓口やフロアでの取組み

カウンター、フロア、電話等における窓口対応は、利用者が図書館に対して抱く印象を左右する重要な業務であり、スタッフの接遇能力は図書館サービスの質に直結します。利用者に「気持ちがよい」と感じていただける対応は、安心感や信頼感の醸成につながり、「利用しやすい」「また利用したい」といった満足度の向上にも寄与します。このため、社内の接遇トレーニングインストラクターによる各館での研修を実施し、スタッフの接遇力向上に組織的に取り組みます。

また、図書館におけるフロアワークは、書架整理や配架、フロア巡回など多岐にわたります。これらの業務のあらゆる場面において、挨拶の徹底など、利用者が気軽に声をかけやすい環境づくりに努めます。さらに、全スタッフがホスピタリティを発揮し、資料を探している利用者やお困りの利用者に対して積極的に声かけを行います。利用者の要望に応じた案内に加え、潜在的なニーズの把握にも努め、より満足度の高いサービスの提供を図ります。

様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画　　【共通】

（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･ニーズの把握と改善への取組み

人々の価値観やライフスタイルの変化に伴い、利用者ニーズは一層多様化しています。個々のニーズを網羅的に把握することは容易ではありませんが、地域にとって必要とされる施設であり続けるためには、偏りなく幅広い意見に耳を傾け、運営に適切に反映していくことが重要です。

寄せられた要望やニーズについては、次期の改善計画へ確実に反映し、いわゆるPDCAサイクルを活用した継続的な業務改善を推進します。

利用者サービスの向上に向けて、以下の取組を通じて市民ニーズの把握に努めます。区民の声に真摯に向き合い、スタッフ全員で知見を共有しながら、より質の高い図書館運営の実現を図ります。

① 利用者要望･ニーズの把握

利用者ニーズを継続的に把握するため、カウンター業務やフロアワーク等の日常的な対人サービスを通じて、利用者から寄せられる要望や意見の把握に努めます。

一方で、すべての利用者が自身の意向を十分に表明できるとは限らないことを踏まえ、いわゆる「声なき声」にも配慮し、複数の手法を組み合わせて幅広く意見･要望を収集します。収集した情報は、運営およびサービス改善に着実に反映していきます。

利用者アンケートの定期的な実施

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。



窓口での積極的なお声がけ

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、積極的に「声かけ」を行います。利用者と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。

様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画　　【共通】

■ 意見箱の設置

日常的なご意見・ご要望や苦情等を把握するため、「利用者の声」（意見箱）を設置します。寄せられた内容についてはスタッフ間で共有し、課題が認められる場合は必要な対策を検討・実施します。対応は可能な限り迅速に行い、利用者の信頼確保につなげます。また、収集したご意見はセルフモニタリングにも活用し、継続的なサービス改善に反映します。

■ 事業終了後のアンケート

事業実施時には、可能な限りアンケートを実施し、参加者からの意見を収集します。回収した結果は取りまとめのうえ、担当スタッフによる振り返りを行い、事業目的の達成状況を検証します。あわせて改善点を整理し、今後の事業方針の検討および計画策定に活用します。

■ 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、ならびに図書館運営協議会による評価については、広い視点からの意見を得る重要な機会と捉えます。これらの評価結果を適切に分析し、今後の運営改善および図書館サービスの向上に積極的に反映していきます。

② 利用者要望・ニーズを踏まえた改善の取組み

利用者から寄せられた意見・要望を運営に適切に反映するためには、その内容が施設の設置目的に適合しているか、公平性・平等性を損なうおそれがないか、また経済的・物理的に実現可能であるか等の観点から精査することが重要です。まずは館長および責任者間で情報共有を行い、対応方針を検討します。速やかに対応可能な事項については、迅速に改善に着手します。一方で、追加予算を要するもの、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や業務内容に関わる事項については、世田谷区との定例会を基本とし、報告・協議のうえで適切に対応し、改善に取り組みます。

様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画　　【共通】

情報共有と改善策検討のための具体的方策

以下の取組みを通じて、利用者から寄せられた意見・要望を館内で共有するとともに、その内容を十分に検討し、サービスの改善および運営の向上に着実に反映していきます。

- 業務開始前ミーティング
- 館内整理日全体ミーティング
- 連絡ノートの活用
- 世田谷区内受託館チーフ会
- 世田谷区内受託館館長会
- 23区館長会・責任者会
- 社内共有サイトの活用
- セルフモニタリングの実施

02 苦情対応

図書館には多様な利用者が来館することから、すべての方が快適に利用できる運営を目指していても、利用ルールやサービス内容等に関する意見や苦情が寄せられることがあります。これらの意見や苦情については、単なる不満として捉えるのではなく、図書館運営を改善するための重要な利用者ニーズとして位置付けます。一つひとつの声に真摯に向き合い、その背景にあるニーズを的確に把握することで、利用者とともに、より質の高い図書館運営の実現を図ります。

① 苦情対応の流れ

苦情が発生した場合は、利用者の立場に立った対応を基本とし、以下の手順に基づき、誠意をもって適切に対応します。

② 再発防止とトラブルの未然防止

苦情対応事案については、発生経緯を記録・報告のうえ、中央図書館および本社と共有・協議し、必要に応じて業務改善や再発防止策を講じます。また、今後想定される苦情についてもあらかじめ検討を行い、トラブルの未然防止に努めます。さらに、利用者が安心して快適に利用できる環境を維持するため、以下の対策を日常業務の中で継続的に実施します。

■ 館内状況の把握

カウンターを無人にしないことや、挨拶の徹底により来館者への配慮を行うとともに、巡視時の声かけを実施します。あわせて、不審者・不審物への注意を徹底し、安全な利用環境を確保します。

■ 館内掲示による注意喚起

館内の雰囲気を損なわないよう配慮しながら、必要な掲示やサインを設置します。利用者の目に留まりやすい場所に配置するとともに、誰にとっても分かりやすい内容となるよう工夫します。

様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BS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 基本となる資料管理業務について

① 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、一次選書です。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、各館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、各図書館の地域特性はどのような役割を果たしている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、図書館の蔵書全体を構築する業務という考えのもと、最適な選書のご提案に努めてまいります。

② 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くことができ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べきかの判断を「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のご提案を行います。

■ 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、商店街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。

③ 図書館の所蔵構成について

これまで利用者の暮らしや地域のニーズを反映して形成されてきた蔵書を大切に継承するとともに、利用者との対話や地域の変化を踏まえながら、新たなジャンルや地域特性を取り入れた魅力ある資料構成・書架編成を進めてまいります。

１　業務全般の運営計画

④ 今後の選書計画について

■ 健康・福祉・暮らし

都営住宅や福祉施設に隣接し、高齢者の利用が多い地域特性を踏まえ、健康・介護・福祉に関する資料の充実を図ります。医療や介護制度などの実用的な情報に加え、認知症、終活、メンタルヘルス、地域活動など、人生100年時代の暮らしを支える資料を収集します。また、障害者の自立支援や就労支援、地域生活に関する資料についても整備を進め、誰もが安心して暮らせる地域づくりを資料面から支援します。

■ 子ども・子育て

公園に隣接し、子どもや子育て世代の利用が多い下馬図書館では、乳幼児から児童までの発達段階に応じた資料の充実を図ります。絵本や物語を蔵書の核としながら、知的好奇心や探究心を育む知識の本も積極的に収集します。また、子育て支援や家庭教育、発達支援に関する資料も充実させ、子育て世代の課題解決や子どもの成長を支える資料提供を行います。

■ まち・歴史

源頼朝ゆかりの地や大山道、玉電（現・世田谷線）の歴史をはじめ、旧軍用地から住宅地へと変遷した戦後復興の歴史など、多様な地域資源を有しています。また、寺山修司ゆかりの地として文化的な魅力も持ち合わせています。これらの地域特性を活かし、地域史や交通史、まちづくりに関する資料を幅広く収集するとともに、地域資料の体系的な整備を進めます。あわせて、せたがや未来の平和館等との連携も視野に入れながら、地域の歴史や平和について学ぶ機会を支える資料収集を行います。

02 利用動向や地域特性を反映した書架構成

利用動向や貸出・予約状況、レファレンス事例などを分析し、利用者が求める資料に出会いやすい書架構成を進めます。また、公園に隣接する立地や、地域の歴史や文化などの特色を反映した資料の展開を行い、地域への関心や学びにつながる環境を整備します。資料を分類ごとに配置するだけでなく、利用者の関心や利用目的に応じたテーマ展示や関連資料の提案を行うことで、新たな発見や読書の広がりを創出します。

■ 地域の子育てを支える書架づくり

公園に隣接した立地から未就学児や子育て世代の来館も多いことが特徴です。絵本や読み物だけでなく、自然や科学への興味を育む知識の本、子育て支援に関する実用書を充実させることで、子どもの成長と子育て世代の学びを支える書架構成を展開します。



様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画

■ 「世田谷えほんプロジェクト」作品のアーカイブ化と活用

ワークショップで制作された絵本については、現在34冊（令和8年度開催分を含む）を所蔵しており、地域の創作活動の成果として積み重なっています。今後も継続的な収集・保存を行い、地域の子どもたちや参加者の表現活動の記録として活用します。

また、所蔵数が50冊を超えた段階を目安として、専用の本棚への設置を検討し、地域発の絵本作品を体系的に閲覧できる環境を整えます。これにより、創作活動の成果を広く共有し、子どもたちの表現意欲や読書活動の促進につなげます。

■ 人生100年時代に寄り添う資料の充実

都営住宅や福祉施設に隣接し、高齢者利用の多い地域特性を踏まえ、健康、介護、認知症、終活、地域活動などに関する資料を充実させます。また、福祉制度や障害理解に関する資料も積極的に収集し、誰もが安心して暮らせる地域づくりを支える情報発信を行います。

■ 公園から広がる学びを育む資料構成

世田谷公園やこどものひろば公園に近接する環境を活かし、植物、昆虫、野鳥、環境問題、自然遊びなどの資料を重点的に収集します。館外の自然体験と図書館資料を結びつけることで、子どもから大人まで自然への関心を深める学びを支援します。

■ 地域の歴史と文化を伝える資料整備

源頼朝ゆかりの地や大山道、玉電（現・世田谷線）の歴史をはじめ、旧軍用地から住宅地へと変遷した戦後復興の歩みなど、多様な地域資源を有するとともに、寺山修司ゆかりの地としての文化的な側面も持っています。なお、寺山修司に関する資料については「寺山修司文庫」として特別に整理・活用を行います。

こうした地域特性を踏まえ、地域史や交通史、文化・芸術、まちづくりに関する資料の収集を進めるとともに、戦中・戦後の地域の歩みや平和に関する資料の充実を図ります。

地域に暮らす人々が身近なまちの歴史や文化に触れ、地域への理解と愛着を深めることにつながる資料提供を行います。



様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BS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方針

図書館には、資料や情報の提供を通じて、区民一人ひとりの暮らし、仕事、学業のなかで生じた様々な課題解決を支援する役割が求められています。その中核を担うレファレンスサービスは、図書館資料をはじめとする多様な情報源を活用し、利用者の情報要求に応える重要なサービスです。

私たちは、図書館が有する人材・資料・情報をより多くの方に活用していただくため、従事者の資料・情報探索能力の向上に努めるとともに、レファレンスサービスの認知度及び利用率の向上に取り組みます。 さらに、レファレンスサービスの利用を通じて、将来的には利用者自身が必要な情報にたどり着けるよう、資料検索や情報探索を支援し、自立的な図書館利用を促進する仕組みづくりにも取り組みます。

02 利用者ニーズに応えるレファレンスサービスの推進

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。

様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画

❶ レファレンスサービスにおける窓口対応について

レファレンスサービスにおける窓口での対応においては、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。

❷ スタッフのレファレンススキル向上に向けた取組み

■ 研修と事例共有によるレファレンス力の向上

職員のレファレンススキル向上に向け、各種研修や勉強会を実施します。あわせて、レファレンス調査記録を体系的に蓄積・共有し、事例研究やグループワークに活用することで、調査力・情報提供力の向上を図ります。これにより、迅速かつ的確なレファレンスサービスの実現につなげます。

■ 研修と事例共有によるレファレンス力の向上

全国の受託館で利用する社内共有プラットフォームにおいて、レファレンス専用の相談機能を設けています。対応が難しい案件については、全国のスタッフや館長、顧問アドバイザー等から助言を得られる体制を整えています。

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画

03 立地環境や地域特性を踏まえた取組み

下馬地域の特性は？

立 地

世田谷公園やこどものひろば公園に近接する緑豊かな住宅地に位置し、世田谷パブリックシアターや商店街などの文化・交流拠点にも恵まれています。また、田園都市線や世田谷線、国道246号に近く、幅広い利用者がアクセスしやすい立地です。旧軍用地など戦跡の開発によって形成された地域でもあり、交通やまちづくりの歴史を有しています。

地 域

高齢者から子育て世代まで幅広い世代が暮らす住宅地であり、健康・介護・福祉や子育てに関する情報ニーズが高い地域です。また、児童書の利用が多く、子どもや子育て世代の図書館利用が活発であることも特徴です。さらに、近隣には大学が立地し、学生や留学生も多く居住していることから、多文化共生を含む多様な情報ニーズが存在しており、暮らしや学びを支える支援が求められています。

それぞれの特性を踏まえて

① 暮らしと健康、子育てを支えるレファレンスサービス

■ 健康・介護・福祉に関する情報提供

高齢者の多い地域特性を踏まえ、健康・介護・福祉に関する情報提供を強化します。健康づくりや疾病予防、認知症、介護、終活などに関する図書資料を充実させるとともに、国立がん研究センターの「がん情報サービス」など信頼性の高い情報源を案内します。また、あんしんすこやかセンターをはじめとする地域の相談機関や行政サービスに関する情報提供を行い、利用者が必要な支援につながるようサポートします。



▲ 常設のがん情報展示の実施

■ 子育てに関する資料・専門家のアドバイス

子育てに関する図書資料や行政情報を提供するとともに、世田谷区立男女共同参画センターらぷらすと連携し、女性支援や子育て支援に関する講演会・映画上映会の案内、関連資料展示を行います。また、利用者の課題に応じて専門相談機関へつなぐレフェラルサービスを充実させ、安心して子育てができる地域づくりを支援します。

１　業務全般の運営計画

② 地域の歴史と平和を学ぶレファレンスサービスの推進

■ 地域の歴史を調べ、学ぶための情報支援

旧軍用地や戦後の住宅開発など、地域の成り立ちに関わる歴史的背景があります。こうした地域資源を活かし、郷土史や平和に関する調査・学習を支援するレファレンスサービスを推進します。また、世田谷公園内の平和学習施設「せたがや未来の平和館」との協働を実施します。



▲ せたがや未来の平和館との協働

③ 学生・若者の学びと進路を支援する「先輩の本棚」

■ 学びを循環させる学生応援プロジェクト

中高生を対象に、大学受験や資格取得に取り組んだ先輩たちの学習スケジュールや、おすすめの本をコメント付きで紹介する「先輩の本棚」を設置します。実際の体験談に触れることで、進路や学習への関心を高め、自ら学ぶきっかけづくりを支援します。

また、不要になった学習テキストや参考書、文具などを学生同士で共有できる仕組みを整え、学びのリユースを促進します。学生同士が緩やかにつながり、経験や知識を次の世代へ受け継ぐことで、中高生の学びと成長を支援します。学生が抱える課題を「先輩の本棚」を通して支援します。



▲ 中学生がおすすめする本特集

④ 留学生の学びを支える日本語学習資料

■ 日本語学習者を支える資料の充実

近隣大学に多く在籍する留学生のニーズを踏まえ、日本語学習資料や日本文化に関する図書を充実します。レベル別の学習書や多読資料を整備し、留学生が日本語に親しみながら学べる環境づくりを進めます。

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

01 広報活動の基本方針

図書館は、地域における情報拠点として、多様な資料や情報、人材などの資源を活用し、区民一人ひとりの学習・生活・仕事に関する課題解決を支援する役割を担っています。これらの図書館機能やサービスについて広く周知することで、区民が必要な情報によりアクセスしやすい環境を整え、課題解決につながる機会の創出を図ります。そのため、図書館が有する資料、サービス、各種事業の魅力を積極的に発信し、図書館利用の促進に取り組みます。

情報発信にあたっては、館内掲示や広報誌、ホームページ、SNSなど多様な媒体を活用するとともに、地域施設やイベント等も活用しながら、普段図書館を利用しない方を含め、幅広い区民に情報を届けます。年齢やライフスタイルによって利用しやすい媒体が異なることを踏まえ、それぞれの特性に応じた効果的な広報活動を展開します。

また、私たちが受託する図書館間の連携にとどまらず、各運営館が所在する地域の直営館等とも連携し、広がりのある情報発信に努めます。

02 館内での情報発信

① イベントポスター・チラシの製作・掲示・配布



イベントごとにポスターやチラシを作成し、内容や対象者に応じて適切な場所への掲示・配布を行います。また、掲示・配布期間や設置場所を適切に管理することで、より多くの利用者の目に触れるよう、効率的かつ効果的な情報発信に努めます。

さらに、ポスター掲示の際には可能な限りチラシを併せて設置し、利用者が関心を持った情報をその場で持ち帰ることができるよう配慮します。これにより、イベントや事業への参加促進を図るとともに、情報の到達率向上につなげます。

② 多様なブックリストや利用案内などの配布



新刊紹介に加え、時事や季節の話題にあわせたテーマ別のおすすめ本、暮らしや学びの課題解決に役立つパスファインダーなど、多様なテーマで「本が読みたくなる」情報を発信します。利用者の興味や関心を広げるとともに、新たな本との出会いを創出し、読書活動の促進につなげます。

また、館の特徴に応じた図書館利用案内を作成し、図書館サービスの周知を図ります。初めて利用する方にもわかりやすい情報発信に努めることで、図書館の活用促進と利用者サービスの向上につなげてまいります。

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画

③ デジタルサイネージの活用



館内の人目につきやすい場所にデジタルサイネージを設置し、利用者への情報発信の充実を図ります。館内サービスや行事に関する情報を効果的に発信するほか、地域情報や活動団体の取組みなど、多様な情報を発信する媒体として活用します。設置場所については、カウンター前、館内入口、座席付近の壁面など、利用者の導線も踏まえ、視認性の高い情報提供により、利用者の関心喚起や事業参加の促進につなげます。

■ コンテンツ共有による効果的な情報発信

■ 発信するコンテンツ例

図書館の基本情報や図書館利用案内、自主生産品PR等の基本コンテンツは、動画形式にまとめ、わかりやすく発信します。

また、受託館で共有する図書館のイベント情報や、図書館サービスのPRを投影し、区立図書館への誘導を図るほか、世田谷区様から情報提供を受けた行政、地域情報等多彩なコンテンツを発信します。

１　業務全般の運営計画

03 WEBによる情報発信

❶ Instagramでの情報発信



幅広い世代に図書館の魅力やサービスを効果的に届けるため、SNSを活用した広報活動を展開します。SNSは、図書館サービスに関する情報発信や認知度向上、利用促進に有効な手段であり、特に20代から40代の比較的若年層へのアプローチとして、Instagramを活用した情報発信を行います。

魅力的なビジュアルコンテンツを用いて、施設や事業の魅力を分かりやすく伝えるとともに、本施設の日常的なブランディングを推進し、図書館への関心や親近感の醸成につなげます。

❷ 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、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。特に、弊社受託館で取り組んでいる、「世田谷ふしぎの本プロジェクト」で生まれた絵本を掲載し、地域の子どもたちが創作活動を通じて生み出した成果を広く発信します。



世田谷区電子書籍サービス

04 館外での情報発信

❶ 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。また、地域冊子の刊行も検討し、普段図書館に来ない方にも、商店街などを通して、存在をアピールします。

❷ 他施設への積極的な働きかけ

公園・美術館・博物館・駅などといった図書館外の施設にも事業やイベントについて相互PRを持ちかけ、施設間の連携による効果的な情報発信を推進します。あわせて、それぞれの施設が有する特色や資源を活かした企画展示や事業展開を図ることで、相互の利用促進に繋げます。また、図書館を核としたネットワークを構築し、地域全体の魅力向上と賑わいの創出に寄与してまいります。

１　業務全般の運営計画

05 構成企業のネットワークを活かした情報発信

構成企業は、小田急電鉄のグループ会社であり、当社のネットワークを活かした情報発信による施設PR（図書館来館促進等）を推進します。

③ 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、地域連携・賑わい創出に関する取組みとして、商業施設や沿線事業者と連携したイベント実施を行っております。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　～梅丘図書館 × 梅ヶ丘駅

梅丘図書館の開業時には、小田急電鉄の協力のもと、「小田急なりきり駅長さつえい会」を実施いたしました。地域に親しまれる鉄道コンテンツを活用することで、多くの来館者に楽しみながら図書館へ触れていただく機会を創出し、子どもから大人まで幅広い世代の来館促進につなげております。



様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BS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 地域ボランティア・団体との連携・協働

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

02 具体的な取組み

地域との協働による図書館運営を継続・発展させていくためには、これまで築かれてきたボランティアとの信頼関係や活動の蓄積を大切にし、その成果を次世代へつないでいくことが重要です。そのため、これまで実施されてきたボランティアとの連携事業を着実に継承するとともに、引き続き相互の連携を深めながら、地域に根ざした図書館づくりを推進してまいります。

また、活動の継続性と発展性を確保するため、必要に応じて新たなボランティアの募集を行うとともに、活動に必要な知識や技術を習得できる研修を実施し、安心して活動に参加できる環境づくりとボランティア活動の支援に取り組みます。

これまでの連携事業の継続と発展

現在、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。現在、活動しているボランティアの事業内容は下表の通りです。

事業内容	対象	実施日
おはなし会	3歳～低学年	毎月第1土曜日
おはなし会	3歳～低学年	毎週水曜日
乳幼児おはなし会	0～2歳	毎月第2月曜日

様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

１　業務全般の運営計画

② 新たなボランティアや団体の募集

地域の人材が図書館活動に主体的に関わる機会を創出することは、図書館サービスの充実だけでなく、地域コミュニティの活性化や社会参加の促進にもつながります。そのため、おはなし会や図書の修理、配架など、図書館内で活躍できる活動の場を設け、高齢者をはじめとした地域住民の地域貢献活動を通じた社会参加を促進します。

ボランティアの募集にあたっては、区報等を活用して広く周知するとともに、活動に必要な知識や技術を習得していただくためのボランティア講習を実施します。なお、募集に際しては、事前に世田谷区様と協議のうえ進めてまいります。

■ 地域との協働によるボランティア活動の推進

下馬図書館周辺は、昭和女子大学に加え、三宿四二〇商店会や近隣の小・中学校など、多様な知識資源や人的資源を有しています。こうした地域の特色を活かし、学校や地域団体、教育機関等との連携を進めることで、新たなボランティア人材や活動団体の発掘につながる可能性を有していると考えます。

地域の多様な主体とのつながりを活かしながら、図書館事業への参画機会を創出するとともに、世代や立場を超えた交流や学びの場づくりを推進します。さらに、地域で活動する人々の力を図書館運営や事業に活かすことで、地域に根ざした協働の輪を広げ、持続的な地域コミュニティの形成に貢献してまいります。

１　業務全般の運営計画

■ 新たなボランティア・団体の活動案

≪新たなボランティア・団体募集活動案≫

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

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



③ ボランティア活動等の支援体制の充実

■ 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さらなる発展とコミュニティ形成を目的として、ボランティア交流会を開催します。交流会では、日頃の活動内容や工夫している点を共有することで、お互いのスキルやノウハウの交換を促進するとともに、新たな気づきや学びの機会を創出します。また、活動者同士の親睦を深めることで、活動へのモチベーション向上や継続的な参加にもつなげます。さらに、交流会には図書館スタッフも参加し、ボランティアとの相互理解を深めながら、より良い協働関係の構築を図ります。

■ ボランティア活動や団体の紹介

ボランティア活動への理解促進と新たな参加者の獲得を目的として、活動内容を紹介するパネルを作成し、館内に掲示します。活動の様子や成果を分かりやすく紹介することで、ボランティア活動に関心を持つ利用者の掘り起こしを図るとともに、参加へのきっかけづくりにつなげます。

また、パネル展示をボランティアの活動を顕彰する機会として位置づけることで、活動への達成感や誇りの醸成を図ります。こうした取組みを通じて、活動継続へのモチベーション向上を促すとともに、ボランティア同士や地域住民との交流を活性化し、地域コミュニティのさらなる発展につなげてまいります。

２　事業提案書

（１）対象館における地域特性や立地環境等を生かした、区民（利用者）により一層親しまれる取組み

01 公園と多様な文化施設との連携 ～商店街・大学・地域施設とつくる地域回遊型読書イベント～

リサイクル資料を活用した「青空読書テラス」

緑豊かな世田谷公園を会場に、地域の文化施設や団体が連携して実施する「三宿あおぞら図書館」では、下馬図書館の児童向けリサイクル資料約300冊を活用した「青空読書テラス」を展開しています。大学と協働し、人工芝やオリジナル什器を設置して、その日限りの屋外読書空間を創出しました。公園の開放的な環境のなかで、幅広い世代が気軽に本と出会い、読書を楽しめる場を提供しています。

また、本事業はイベントコンセプトである「お知り合いづくり」とも親和性が高く、本を介した自然な交流や地域のつながりを生み出す取組みとして定着しています。図書館が地域コミュニティの入口となり、人と人、人と地域を結ぶ場として機能していることも大きな特徴です。

今後は、令和5年度から続く実績をもとに、公園内での展開にとどまらず、商店街の個店や学校、せたがやがやがや館、旧池尻中学校を活用したHOME/WORK VILLAGEなど周辺施設へと活動の場を広げ、本をきっかけに地域全体をつなぐネットワーク型事業へと発展させていきます。

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

２　事業提案書

■ 福祉作業所の自主生産品を出張販売



近隣の福祉作業所と連携し、館内で自主生産品の販売を行ってきました。本事業では、その取組みを「三宿あおぞら図書館」へ広げ、出張販売を実施します。 販売を通じて、福祉作業所の活動や商品の魅力を発信するとともに、地域住民が福祉に親しむ機会を創出します。また、多様な価値観や生き方に触れ、共生社会について考えるきっかけづくりにもつなげます。

図書館が地域の人と活動を結ぶことで、「お知り合いづくり」を促進し、福祉と地域をつなぐ交流の場を創出します。

■ ボードゲームで広がる交流の場

子どもを中心とした多世代交流の機会として、ボードゲーム体験コーナーを実施しました。『なんじゃもんじゃ』など、ルールが簡単で世代を問わず楽しめるゲームを用意し、子ども同士はもちろん、保護者や地域住民との自然なコミュニケーションが生まれる場となりました。

読書や学びへの入口となる多様な体験を取り入れながら、地域の交流を促進する屋外事業として発展させていきます。 また、対面での会話や協力を通じて交流を生み出し、「つながり」づくりを促進していきます。

■ 大学と連携した参加型プログラム

学生が企画・運営する体験型プログラムに、図書館も協働して参画します。クイズラリーでは、会場内の回遊を促進しながら、地域や施設への理解を深める機会を創出します。

大学・図書館・せたがや未来の平和館・地域団体が連携することで、地域の学びと交流を広げる協働事業として展開します。また、若い世代の視点や発想を取り入れることで、図書館や地域活動に関心の薄い層の参加を促し、新たな利用者や地域のつながりの創出につなげます。



イベント参加者のコメント

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

２　事業提案書

② 三茶まちなかライブラリープロジェクト

１０ほどの商店街を有する地域特性を活かし、商店街全体で読書に親しめる環境づくりを推進します。商店の軒先に小型本棚を設置し、図書館のリサイクル図書を提供することで、地域の人々が自由に本を持ち寄り、手に取ることのできる「まちなかライブラリー」として展開します。日常の買い物や地域交流の中で自然に本と出会える仕組みをつくり、図書館外へ読書活動を広げていきます。本棚の管理は各商店が担い、図書館は年数回のリサイクル図書の補充・提供を行うことで、地域協働による継続的な運営を図ります。

また、設置する本棚については、これまで「たき火と焼き芋のワークショップ付きおはなし会」や屋外常設型読書空間「もりのほんだな」事業で連携してきた世田谷公園プレーパークとの協働をさらに発展させ、本箱工作事業として制作します。プレーパークが有する環境や技術を活かしながら、子どもたちや地域住民が本棚づくりに参加できる機会を創出します。毎年複数の本棚を制作・提供することで、「まちなかライブラリー」の設置箇所を段階的に拡充し、地域に根差した読書環境づくりにつなげます。

さらに、本棚制作に関わった子どもたちが、自分たちのつくった本棚が地域の中で実際に活用される様子を目にすることで、まちづくりや地域活動への関心を深める機会を創出します。また、商店街を訪れる多世代の利用者が本を介して交流することで、地域コミュニティの活性化を促進します。こうした取組みにより、図書館への来館利用に限らない新たな読書機会を創出します。

様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

２　事業提案書

③ 公園とともに開かれた図書館サービス「Library of Things（物の図書館）」

こどものひろば公園に隣接した立地特性を活かし、「Library of Things（物の図書館）」として体験型遊具の貸出事業を展開します。従来の資料貸出に加え、「モノ」を介した新たな図書館サービスを導入し、公園と図書館をつなぐ取組みを推進します。

貸出品は、なわとびなど親子で楽しめる遊具に加え、モルックやボッチャ、マジックテープ式キャッチボールセットなど、年齢や障害の有無にかかわらず利用できるインクルーシブ遊具の導入を検討します。また、健康促進をテーマとした用品も取り入れ、多様な体験機会を提供します。さらに、キャンプ用品に代表されるアウトドアチェアなどを貸し出すことで、公園の自然のなかで、読書を楽しむサービスを提供します。

「Library of Things（物の図書館）」事業を通じて、公園の開放的な魅力と図書館サービスを結び付け、誰もが気軽に参加できる学びと交流の場を創出します。

２　事業提案書

（２）近接する文化行政施設など、地域資源との協働・連携を活かした、図書館サービスの取組み

02 地域文化施設との連携による多様な学習機会の創出 ～子どもの成長と大人の探求活動を支える～

下馬図書館では、地域の大学や文化施設、関係機関との連携を通じて、子どもから大人まで幅広い世代の学びを支える取組みを展開してきました。昭和女子大学とは、学生と子どもによる絵本制作事業をはじめ、おはなし会への学生ボランティア参加、司書課程学生の見学受入れなどを実施しています。また、外国語おはなし会では留学生が読み手として活躍するなど、若者が主体的に参加できる機会を創出しています。

さらに、地域の歴史や文化を活かした事業を展開しています。せたがや未来の平和館とは令和5年度から連携を実施し、世田谷美術館、賀川豊彦記念松沢資料館、上北沢図書館などとの連携へと発展してきました。また、世田谷線100周年では、東急株式会社と沿線図書館によるスタンプラリーを実施するなど、官民連携にも取り組んでいます。

今後は、これまで培ったネットワークを活かし、さらなる連携の拡充と事業の充実を図ります。絵本製作事業では成果物の電子書籍化を進め、より多くの人が作品に触れられる環境を整備します。平和事業では、地域に残る戦争の記憶や歴史的資料を活用し、直営図書館等と協働しながら、区民が地域の歴史や平和について学ぶ機会を提供します。今後も大学や文化施設との協働を推進し、図書館を核とした地域の学びの循環を育んでいきます。

様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

２　事業提案書

大学生といっしょにまちのふしぎを見つけて

イベントテーマ　みんなに読んでもらう本をつくろう

｜子どもと大学生が主役の「世田谷ふしぎの本プロジェクト」

子どもが作家役、昭和女子大学の学生が編集者役となり、下馬のまちの「気になるもの」や「不思議だと思うこと」をテーマに、本づくりに取り組むプロジェクトです。子どもたちや地域の方々に読んでもらいたい本を目指し、企画・取材・編集・製本までの工程を学びながら、互いの視点や発想を活かした作品を制作します。

これまでに69名が参加し、34冊（令和8年度制作予定分を含む）の「世田谷ふしぎの本」が完成しました。今後は、作者である小中学生や大学生による読み聞かせの機会を設け、次世代の読書活動や表現活動の推進につなげます。また、地域施設と連携した成果物の巡回展示や電子書籍化を進めるとともに、「地域を調べ、表現する学び」の過程を可視化し、地域資源の魅力を横断的に発信していきます。

２　事業提案書

世田谷ふしぎの本プロジェクトの主な効果

■ 子どもたちが地域を調べ、表現する活動を通じて、地域への愛着や郷土理解の醸成につながります。
■ 子どもと大学生が協働して本づくりに取り組むことで、世代間交流や地域コミュニティの活性化を促進します。
■ 企画・取材・編集・発表までの一連のプロセスを経験することで、探究力・情報編集力・表現力の向上が期待できます。
■ 制作物の展示や読み聞かせ、学校連携を通じて、読書活動の推進と図書館利用の促進につながります。
■ 制作物や活動記録をアーカイブ化・発信することで、地域文化資源の蓄積と継承を図ります。
■ 大学・学校・地域施設との連携を深めることで、地域ネットワークの強化と持続的な協働体制の構築につなげます。

今後の展開

子どもたちの探究力や表現力を育むとともに、地域への愛着形成、読書活動の推進、図書館利用の促進につなげる。また、大学・学校・地域施設との協働により、世代を超えた交流と地域ネットワークの強化を図ります。さらに、成果物の多様な活用に取り組みます。

２　事業提案書

② 地域の記憶を未来へつなぐ学びと継承のネットワーク

地域の歴史や文化に関する資料・施設と連携し、展示、講座、まち歩きなどを実施することで、地域への理解を深める「平和事業」として、学びの機会を創出します。これまで、近接するせたがや未来の平和館との連携を中心に、世田谷美術館（令和7年度）、賀川豊彦記念松沢資料館、上北沢図書館（令和8年度）などとの連携を進め、各施設の専門性や所蔵資料を活かした事業を展開してきました。

項目	内容
連携の拡大	せたがや未来の平和館との連携を起点に、美術館、資料館、図書館など地域との協働へ
学びの充実	展示、講座、まち歩きを通じて、地域の歴史・文化・平和について学ぶ機会を創出
資料活用の促進	図書館資料と地域施設の所蔵資料を組み合わせ、多角的な情報発信を実現
地域理解の深化	身近な地域資源に触れることで、地域への関心や愛着の向上
図書館機能の強化	歴史資料の実物を借用展示を通じた視覚的な情報発信



資料展示風景

今後の展開

これまで構築してきた地域施設・団体とのネットワークを活かし、連携先の拡充と事業内容のさらなる充実を図ります。地域に残る戦争の記憶や図書館資料を活用しながら、直営図書館や関係機関との協働を進め、地域の歴史や平和について学ぶ機会を継続的に提供します。

歴史を知り、平和を考える

用賀	三軒茶屋	奥沢
例 東条英機ゆかりの地を手がかりに、戦争の記憶と平和について考えます。	例 地域ゆかり山本七平の著作から、平和に必要な考える力を育みます。	例 奥沢に残る海軍村の痕跡を辿りながら、当時の暮らしを見つめます。

２　事業提案書

③ 体験から読書へつなぐ地域協働事業「ライブラリーブックサーカス」

世田谷アートタウンが展開する「三茶de大道芸」などの地域イベントと連携し、“読むサーカス”をコンセプトとした「ライブラリーブックサーカス」を開催してきました。令和7年度には、1日の来館者数が過去最高を記録するなど、図書館未利用者層に図書館へ足を運ぶきっかけとして成果を上げています。今後は新たな連携先も開拓し、地域との協働を通じて、体験から読書へとつながる機会を創出します。

■ 昭和女子大学吹奏楽部による、絵本や物語、本にまつわる楽曲の演奏会を開催します。音楽で作品の魅力を伝え、読書への関心を高める機会を創出します。

■ 図書館と隣接する公園をサーカス会場に見立て、館内外に装飾や図書クイズブースを展開します。遊びながら本と出会い、読書の楽しさを発見できる体験型の取組を実施します。

■ 福祉作業所と連携し、自主生産品の販売会を公園へと拡大して実施します。図書館未利用者層にも福祉作業所の活動や取組を知っていただく機会を創出するとともに、関連図書の展示を行うことで、福祉への理解促進を図ります。

■ フォトスポットやイベントフラッグの配布を通じて、会場の雰囲気づくりを行い、「読むサーカス」会場のイメージの共有を図ります。

様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

～本と出会う、まちを巡る、読むサーカス～

図書館の本を個性豊かなサーカスの演者に見立て、
音楽やパフォーマンス、体験プログラムを通じて、本との新たな出会いを創出します。
図書館の枠を超えた賑わいと交流を生み出し、読書への関心を高めるとともに、
地域の魅力や多様な学びを発信します。

多様な連携先

01 おはなし会 × 読書体験
- テンプル大学
- 昭和女子大学

02 大道芸パフォーマンス
- 世田谷アートタウン

03 音楽でめぐる本の世界
- 昭和女子大学吹奏楽部

04 みんなでつくるサーカスマーケット
- 福祉作業所（6カ所）
- 都立青鳥特別支援学校

地方で豊富な開催実績

令和6年度に下馬で都内初開催
（令和7年度は中央区晴海図書館でも開催）

図書館から広がる「地域の輪」
人と本とまちをつなぐ「交流の場」

好奇心が集まる
「舞台」としての体験

地域をつなぐ
「連携拠点」としての図書館

２　事業提案書

④ 新たな課題への対応と学びの充実を目指し、専門機関「らぷらす」との協働

地域の学びの拠点として、既存の連携先との協働を深化させるとともに、新たな分野との連携を推進します。特に、多様性の尊重や誰もが自分らしく暮らせる地域づくりは図書館に求められる重要な役割の一つであり、三軒茶屋の専門機関「らぷらす」との連携による事業展開を検討します。

● 男女共同参画・多様性関連図書展示 ●

らぷらすの講座や啓発月間にあわせて、ジェンダー平等、ワーク・ライフ・バランス、介護など事業内容にも連携します。

● 子育て世代向け ●

育児、仕事と家庭の両立、父親の子育て参加などをテーマに、講座と関連図書展示を組み合わせて実施します。

● 情報誌「らぷらす」の配布 ●

男女共同参画センターが発行する情報誌を図書館でも配布し、情報発信の機会を拡充します。多様な社会課題について考えるきっかけづくりを行います。

⑤ 中高生の「やってみたい」を地域で叶える「世田谷ボランティアセンター」との連携事業

■ 図書館・学校・ボランティアセンターが連携した中高生チャレンジプロジェクト

中高生の「やってみたい」「挑戦してみたい」という思いを実現するため、世田谷ボランティアセンター、学校、図書館が連携して実施するプロジェクトです。学校で生徒の興味や関心、挑戦したいことを聞き取り、図書館は関連する資料や情報の提供を通じて学びを支援します。また、世田谷ボランティアセンターは活動先や地域団体とのマッチングを行い、実践の機会を創出します。それぞれの機関が持つ専門性やネットワークを生かしながら、中高生の主体的な学びと地域参加を後押しします。

２　事業提案書

⑥ ぬいぐるみたちのひみつの図書館たいけん「ぬいぐるみおとまり会」

子どもたちがお気に入りのぬいぐるみを図書館に預け、ぬいぐるみたちが閉館後の図書館を探検する様子を写真で記録する読書推進イベントです。ぬいぐるみは一晩図書館で過ごし、おすすめの本を選びます。後日、子どもたちはぬいぐるみのお迎え時に、探検アルバムとおすすめ本を受け取ります。 子どもたちの想像力や読書意欲を育むとともに、図書館への親しみや継続的な利用の促進を図ります。

また、お預かり当日には、ぬいぐるみや絵本をテーマにしたおはなし会を開催します。昭和女子大学の学生ボランティアや読書リーダーが読み手を務め、子どもたちとの交流機会を創出するとともに、若者の活動の場としても活用します。



▲ 完成したアルバム

⑦ 親子で楽しむ、クリスマスの特別な一日。

■ 大学・図書館・学生ボランティアが連携して創る、親子の学びと交流の場

昭和女子大学の施設環境と学生の力を活かし、図書館単独では実施が難しい規模の親子向けイベントを展開します。読書活動と工作体験を組み合わせることで、子どもたちの創造力や読書への関心を育むとともに、地域に開かれた大学・図書館連携事業として実施します。

⑧ 本と人がつながる、地域のお祭り「極楽フェス」

■ 地域のつながりを広げる協働型イベントへの参加

世田谷ボランティアセンターを中心に、地域住民や学生、地域団体が集う「極楽フェス」に図書館が参加することで、普段図書館を利用しない層との接点を創出するとともに、本や学びを身近に感じられる機会を提供します。また、地域団体や若者との新たなつながりを築き、図書館を核とした地域交流の促進を図ります。

⑨ 多様な言語で世界を感じるテンプル大学との協働

■ 多文化理解と読書の楽しさを広げる国際交流事業

テンプル大学の学生ボランティアと連携し、洋書のおすすめ本POP作成や外国語によるおはなし会を実施します。学生ならではの視点を活かして洋書の魅力を紹介するとともに、英語をはじめとした外国語に触れる機会を提供します。

２　事業提案書

⑩ アートとものづくりを通じて、多様な個性と出会う区内福祉作業所との連携

■ 障害者アート展、自主生産品販売で地域交流を支えます

図書館を「本を借りる場所」だけでなく、多様な人々の活動や表現を発信する場として活用します。アート展示と自主生産品販売を組み合わせることで、障害のある方々の創作活動や働く姿に触れる機会を創出し、地域における相互理解と交流を促進します。特に季節ごとの特別販売会や地域イベントとの連携により、継続的な福祉事業の発信と地域参加を実現します。



▲ 世田谷福祉作業所と連携した障害者アートの展示

⑪ 青鳥特別支援学校との読書支援・職場体験連携事業

■ 読書支援と職場体験を通じて、児童・生徒の成長と社会参加を応援します

図書館の持つ読書支援機能と公共施設としての役割を活かし、特別支援学校の教育活動を支援します。職場体験では、生徒一人ひとりの特性に応じた業務体験を提供し、働くことへの自信や将来への意欲を育みます。また、学校運営の「ブルーバードカフェ」との連携を通じて、学校の取り組みを地域へ発信し、共生社会の実現に向けた理解と交流を促進します。

⑫ みんなでつくる、未来につながる下馬図書館。「開館50周年プロジェクト」

■ 地域の想いを集め、文化と交流を育む参加型記念事業

2030年の下馬図書館開館50周年に向け、地域住民とともに図書館の魅力や歴史を育む参加型プロジェクトを展開します。

地域ゆかりの作家寺山修司の短歌に着目した中高生向け短歌コンクールや、図書館オリジナルロゴ・標語・写真作品の公募を実施し、子どもから大人まで幅広い世代が図書館づくりに参加できる機会を創出します。応募作品は館内展示や広報に活用するほか、福祉作業所と連携して図書館バッグやしおりなどのオリジナルグッズとして制作・販売します。また、「みんなの下馬図書館の思い出募集」を実施し、写真やエピソードを収集・展示することで、地域とともに図書館の歴史を記録・継承します。

作品募集から展示、商品化、販売までを地域の中で循環させることで、図書館を中心とした新たなつながりを創出します。地域住民、学校、福祉作業所、地域団体と協働しながら、50周年を単なる記念行事ではなく、未来へ続く地域文化の創造と交流の機会として育てていきます。

様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

２　事業提案書

（３）管理運営方針に掲げる「地域を基本とした協働体制」を実践するにあたり、指定管理者として果たすべき役割と取組み

01 地域を基本とした協働体制を推進する指定管理者の役割

世田谷区が示す「地域を基本とした協働体制」では、直営館と指定管理館がそれぞれの強みを活かしながら、区立図書館全体のサービス向上を図ることが求められています。直営館は、区の図書館政策や行政施策との連動、地域課題への対応、専門的サービスの推進、地域との継続的な関係構築などの役割を担っています。一方、指定管理者には、企画力や実行力、地域連携力、情報発信力などを活かし、新たな取組みを柔軟に展開することが期待されています。

私たちは、経堂図書館および下馬図書館の運営を通じて、世田谷図書館や桜丘図書館との合同事業や情報共有を継続的に実施しており、館を越えた連携の重要性と有効性を実践の中で培ってきました。また、日常的な情報交換や事業連携を通じて、直営館と指定管理館が相互に強みを活かしながら協働する関係を築いています。

次期指定管理期間においても、こうした実績と信頼関係を基盤に、直営館と指定管理館がそれぞれの専門性やノウハウを持ち寄り、地域住民や地域団体、学校、大学等と協働しながら取組みを展開します。私たちは、その協働を実践するコーディネーターとして、地域に根差した図書館サービスの充実と、世田谷地域全体の図書館サービス向上を実現してまいります。

様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

２　事業提案書

① 地域課題とニーズを共有する ～利用者や地域の声を協働の出発点とする～

指定管理館として、日常の運営を通じて利用者ニーズや地域課題を把握し、直営館とも共有することで、地域の実情を踏まえた図書館サービスの検討につなげます。

■ 主な取組み

- ▶ 利用者アンケートや窓口対応を通じたニーズの収集・分析
- ▶ レファレンス事例や利用統計を活用した地域課題の把握
- ▶ 地域団体や学校等との意見交換の実施
- ▶ 収集した情報の整理・分析および直営館との共有

② 地域とのつながりを広げる ～地域資源と図書館を結び付ける基盤づくり～

学校、大学、商店街、地域団体等との関係構築を進め、地域資源と地域内の図書館を結び付けるコーディネーターとして、新たな協働の機会を創出します。

■ 主な取組み

- ▶ 学校、大学、商店街、地域団体等との連携先の開拓
- ▶ 協働事業に向けた調整・コーディネート
- ▶ 地域資源に関する情報収集と活用提案
- ▶ 直営館と連携した地域ネットワークの拡充

③ 協働事業を実践する ～地域の力を活かした学びと交流の創出～

指定管理者は、地域や直営館との関係性を活かしながら、多様な主体と協働し、地域課題の解決や地域の魅力発信につながる事業を企画・実施します。

■ 主な取組み

- ▶ 世田谷図書館・桜丘図書館との合同事業の企画・運営
- ▶ 地域団体や教育機関等と連携した講座・イベント・展示の実施
- ▶ 利用者参加型事業の企画
- ▶ 運営・事業成果の発信および次回企画への反映

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

２　事業提案書

■ 世田谷地域での具体的な連携事例



▶ 東急世田谷線100周年事業を通じた地域連携の推進

世田谷線沿線の図書館と鉄道事業者、博物館が連携し、実物資料展示や写真パネル展示、スタンプラリーを通じて地域の歴史や文化を発信しました。ケーブルテレビによる取材やSNSでの情報発信など多くの反響を得るとともに、関連図書展示により地域資料や鉄道関連資料の利用促進にもつながりました。また、世田谷図書館主催講演会では会場設営や来場者誘導などの人的支援を行い、館を超えた協力体制を構築しました。



世田谷線100周年を記念した電車の模型や制服の展示





写真パネル展

実物資料を活用した
魅力的な展示を実現

スタンプラリー

沿線施設を巡る
地域回遊を創出

運営支援

展示・読書・講演を結び付けた
学びの機会を提供



世田谷線100周年を記念したキーホルダーをスタンプラリーの景品として提供

▶ 世田谷トラストまちづくり「セミの鳴き声日記」による地域連携



館内展示で紹介
バッジとシールをプレゼント



経堂図書館と桜丘図書館が位置する地域に「世田谷トラストまちづくりビジターセンター」があり、毎年夏にセミが鳴く時間・時期・鳴き声などを聞き分けて日記をつける「セミの鳴き声日記」 を行っています。夏休みの自由研究にもピッタリなこの事業に、経堂・桜丘図書館も配布場所として参加し、地域ネットワークを形成しました。

２　事業提案書

■ 世田谷地域で今後実践可能な連携事例

▶ 認知症アクションチームとの連携を通じた当事者と家族への支援

世田谷区では「認知症アクションチーム」とは「認知症とともに生きる希望条例」の考え方を具体化したもので、認知症のある本人を中心に、地域住民、家族、学生、商店、専門職などが一緒になって、「認知症になっても希望を持って暮らせるまちづくり」を進める地域活動グループです。経堂地域のアクションチームには桜丘図書館が参加しており、今後は経堂図書館も連携して、認知症関連事業を展開できる余地があります。

【認知症連携事業例】

- 認知症カフェ
- 認知症当事者や家族による「私のおすすめ本」展示
- 回想法を活用した「昔の世田谷を語る会」

▶ 地域冊子の共同制作

世田谷地域は、田園都市線、世田谷線、小田急線と複数の交通網が通っており、商業機能が充実しながら歴史・文化資源も多く、それぞれに地域特性があります。世田谷線沿線や三軒茶屋などは区外からの来訪者も多いスポットでもあり、経堂桜丘などの住宅地は転入者も多い地区です。今後、世田谷地域の連携として、それぞれの地域を図書館発信で紹介することができる冊子を共同制作し、世田谷地域の魅力を発信する取組みを考えてまいります。



④ 成果を共有し地域全体へ展開する ～実践知を地域の学びへ還元する～

指定管理者館は、実践を通じて得られた成果や課題を整理し、地域住民や関係団体との協働活動へ反映することで、地域に根差した図書館サービスの充実につなげます。

■ 主な取組み

- ▶ 事業成果や課題の記録・整理
- ▶ 利用者や関係団体への成果発信
- ▶ 次年度事業への反映
- ▶ 新たな協働事業の企画提案

２　事業提案書

（４）同方針に基づく直営館との専門性の相互補完や、人材・ノウハウ共有の取組み

01 地域を基本とした協働体制を支える専門性・人材・ノウハウ共有の取組み

世田谷区が求める「地域を基本とした協働体制」を継続的に機能させるためには、直営館と指定管理館がそれぞれの強みを活かしながら、専門性や実践知を共有し、相互に学び合う関係を構築することが重要です。

図書館を取り巻くニーズが多様化する中、一つの館だけで全ての課題に対応することは難しくなっています。世田谷地域においても、各館が持つ知見や経験を共有しながら、互いの強みを活かし合うことで、より質の高いサービスの実現を目指します。

直営館が持つ専門的知見や地域との継続的な関係性と、指定管理者が持つ企画力・実行力・地域連携力を組み合わせることで、「地域を基本とした協働体制」を支える仕組みを構築します。

専門性を相互に補完する ～それぞれの強みを持ち寄り、より良いサービスにつなげる～

直営館と指定管理館が、それぞれの知識や経験を共有し、多様な視点を取り入れながら図書館サービスの充実を図ります。

■ 主な取組み

- レファレンス事例や課題解決事例の共有
- 選書や展示に関する情報交換
- 専門分野に関する意見交換
- 事業企画段階での相互相談

様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

２　事業提案書

② 人材を育成する ～館を越えて学び合う職員育成～

合同研修や職員交流を通じて、職員同士が学び合い、世田谷地域全体のサービス水準向上につなげます。

■ 主な取組み

- ▶ 合同研修の実施
- ▶ 職員交換研修の実施
- ▶ 共同企画ワークショップの実施

③ ノウハウを共有する ～各館の実践から得られた知見を組織の財産へ～

各館で培われた運営ノウハウや事業実施の工夫を共有し、より効果的な図書館運営につなげます。

■ 主な取組み

- ▶ 苦情対応や利用者満足度向上の取組の共有
- ▶ 広報・情報発信手法の共有
- ▶ 効率的な運営手法の共有

２　事業提案書

（５）中高生世代や地域の方々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

01 多様な学習スタイルに対応する環境整備 ～公園との連続性を活かした過ごしやすい滞在型空間の実現～

これまで実施してきた館内レイアウト改善や利用環境整備をさらに発展させ、隣接する公園との連続性を活かし、屋内外を一体的に利用できる感覚を得られる心地よい閲覧環境を実現します。さらに、地域に開かれた居場所として、中高生が気兼ねなくタブレット端末利用しながら学習に取りるように、若年層を中心としたPC・インターネット利用ニーズに対応するため、電源席や学習・作業スペースを増設し、滞在環境と利便性の向上を図ります。

加えて、これまで取り組んできた導線安全性やバリアフリーの観点からの書架レイアウト改善、児童スペース拡充、閲覧席改善、荷物置き設置、展示空間整備等を継続的に発展させ、利用者目線に立った空間整備を進めます。子育て世代、中高生、働く世代、高齢者等、多様な利用者が長時間安心して過ごせる居場所機能の強化を図ります。とくに、高齢者世代が多く住まう地域環境を考慮し、高齢者が快適に利用できる館内空間を整備します。

❶ つながる学びを支える、快適な学習空間へ

GIGAスクール端末やノートPC、図書資料を組み合わせた学習・調査活動を支援するため、電源席や学習スペースを効果的に配置し、図書館を地域の知的活動を支える学習拠点として発展させます。下馬図書館では、これまで未整備であった電源席を8席新設し、デジタルツールを活用した学習・調査環境の充実を図ってきました。



▲ 使用されなくなった書架と老朽化した座席を電源席として更新した。

デジタルと紙の知をつなぐ
学習拠点の形成

現在では館内でも利用率の高い人気スペースとなっており、GIGAスクール端末を活用する中高生をはじめ、ノートPCで学習や仕事を行う学生・社会人など、幅広い世代に利用されています。デジタル機器を気兼ねなく利用できる環境として定着しており、多様な学びや知的活動を支える居場所として高い評価を得ています。



▲ 1席に2口の電源を確保。

ICT活用を支援する
図書館空間の創出

今後の展開

利用者アンケートにおいても、電源席や閲覧席の増設を求める声が多く寄せられていることから、今後は電源席のさらなる拡充と学習・作業スペースの増設を進め、多様化する学習・調査ニーズに対応した快適な滞在環境を整備します。

２　事業提案書

02　読みたい、知りたい、過ごしたい。中高生のための図書館資料 ～ティーンズコーナー、マンガ資料、英語図書の充実～

❶ 中高生が集い、学び、過ごせる居場所づくり

中高生にとって身近で居心地の良い居場所とするため、資料面からも環境整備を進めます。

読書のきっかけづくりとなる漫画資料の充実を図るとともに、英語学習や国際理解に役立つ洋書・外国語資料を整備し、楽しみながら学べる蔵書構成を推進します。

また、小学校高学年から中学生向け資料を集約したティーンズコーナーを、より多くの利用者の目に触れ、気軽に利用できるよう、館内でもアクセスしやすい１階児童コーナーに配置しました。進路や学習、趣味、将来の仕事など、中高生の関心や悩みに寄り添う資料を提供し、自主的な学びを支援します。



▲ 児童からYA世代への読書の継続を支えるコーナーづくり



▲ 中高生に興味関心を高める漫画資料の充実



▲ 楽しみながら学べる英語多読コレクションの整備

学びも、息抜きも。
中高生の居場所としての図書館

❷ 中高生の進路選択と未来づくりを支える情報発信

中高生が将来の進路や働き方について考えるきっかけを得られるよう、大学・専門学校の案内、オープンキャンパス情報、職業や資格に関する資料などを収集・提供します。進学や就職に関する情報を分かりやすく発信することで、自らの興味や関心を広げ、将来について主体的に考える機会を創出します。

学校では得にくい多様な進路や職業の情報に触れる機会を提供することで、一人ひとりの将来設計や学びを支援します。



▲ 進学や将来を考えるきっかけとなる広報の提供

２　事業提案書

03 知識を分かち合う交流事業「先輩の本棚」 ～学びと知識、体験をシェアする～

① 大学生から高校生へ、高校生から中学生へ、学びをシェアする場所づくり

「先輩の本棚」は、受験や資格取得、就職活動などを経験した地域の先輩たちが、自身の学びや成長を支えた本や勉強法を紹介する企画です。本の展示だけでなく、学習に役立つノウハウや体験談もあわせて共有し、これから挑戦する人たちの学びを応援します。

■ 学びのリサイクルコーナー

受験や試験を終えて使わなくなった学習用品を次の世代へつなぎます。不要になった参考書や問題集、経験をまとめたノートや文房具を持ち寄り「学びのリサイクルコーナー」を「先輩の本棚」と併設します。若い中高生世代に不足している人とのつながりや、経験をつなぐ「学びの交流拠点」となることを目指します。



▲ 学びの知識や経験、物資を循環させることで、支え合う

本と経験を分かち合い、みんなで育む学びの居場所

２　事業提案書

04 多様な読書スタイルに応える居心地の良い閲覧環境づくり ～快適性とバリアフリーの実現に向けて～

書架脇の閲覧席や雑誌コーナーの一人掛けソファ席の設置、新聞閲覧席へのクッションの導入など、利用者の目的や滞在スタイルに応じて快適に過ごせる環境づくりを進めてきました。

今後もこうした取組を発展させ、読書に集中したい方、ゆったりと雑誌を楽しみたい方、新聞を読みながら長時間滞在したい方など、多様な利用スタイルに対応した座席環境の充実を図ります。利用者の声や利用実態を踏まえながら、家具や備品の見直しを継続的に行い、誰もが心地よく過ごせる閲覧空間を創出します。

一人ひとりの過ごし方に寄り添った環境整備を進めることで、地域の方々が何度でも訪れたくなる、居心地の良い図書館づくりを推進します。

■ くつろぎと読書を両立する雑誌コーナーの整備

雑誌書架が並ぶスペースでは、これまで学習用のパイプ椅子を配置していましたが、より快適に雑誌や図書を閲覧できる環境を整えるため、布張りの一人掛けソファ席へと更新しました。利用者がゆったりと腰を掛けながら読書を楽しめる空間を創出し、滞在性の向上と居心地の良い閲覧環境の実現を図っています。



▲ 一人掛けソファを導入し、快適な雑誌閲覧環境を整備。荷物かごも配置。

■ 配慮が伝わる図書館空間づくり

新聞閲覧席には、利用者の入れ替わりが多いことを踏まえ、移動しやすい軽量の木製椅子を配置するとともに、座面にクッションを設置することで快適性の向上を図ってきました。快適性と配慮を含んだ取組をさらに発展させ、読書支援用具の充実など利便性の向上にも取り組みます。

高齢者や障害のある方をはじめ、あらゆる世代の利用者が安心して快適に利用できる環境を整備し、一人ひとりへの配慮が感じられる、誰にもやさしい図書館づくりを推進します。



▲ ルーペ付きデスクライトを備えた「ゆずりあい席」



▲ 新聞閲覧席に設置した座面クッション



▲ カウンターの荷物置きと腰掛けを兼ねたベンチ



▲ 閲覧席に配置した荷物かご

２　事業提案書

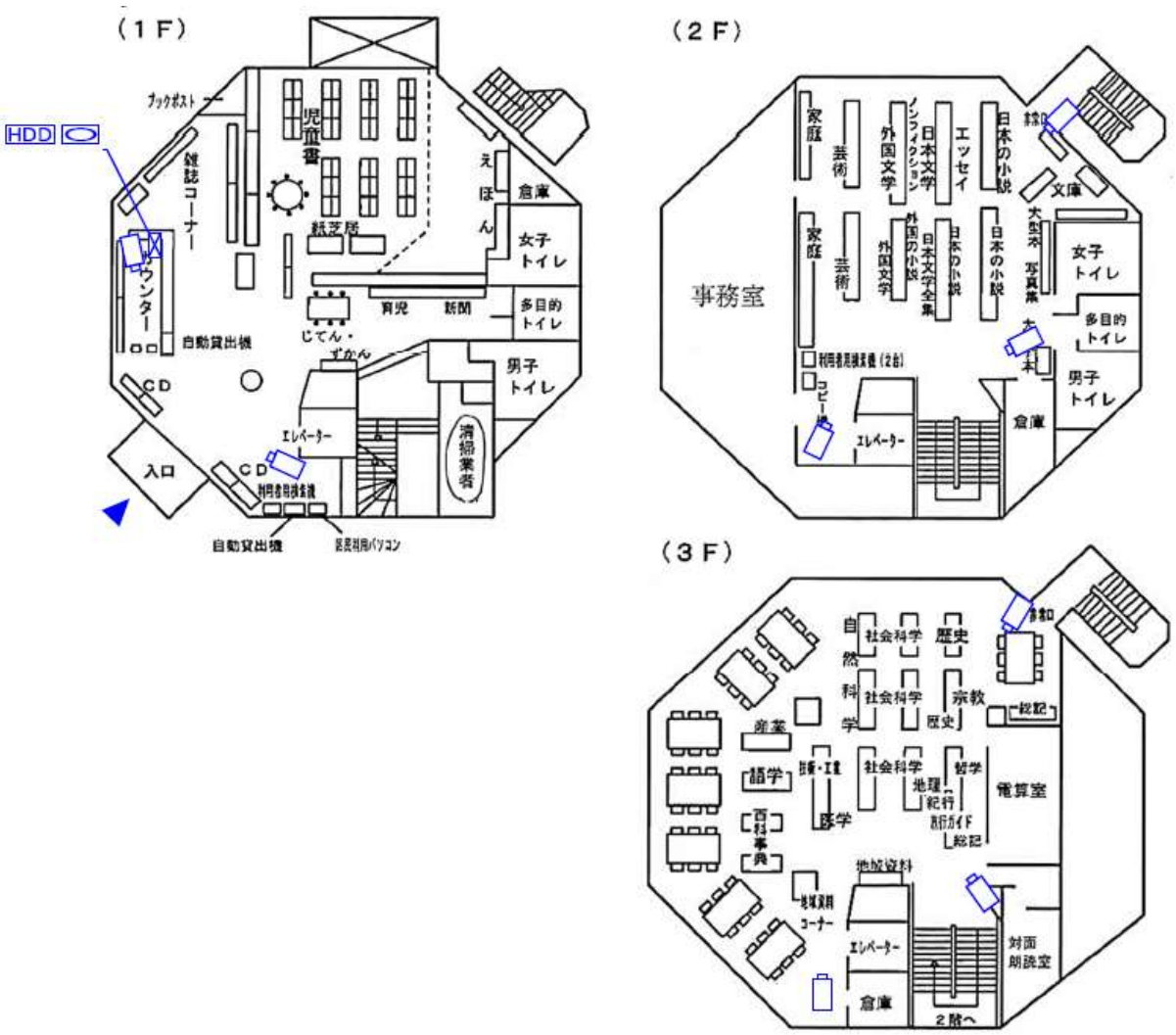
（６）利用者へのサービス向上や指定管理者としての収益向上につながる取組みなど、自主事業に関する取組み

01 防犯カメラの設置による安全･安心な施設環境の確保

下馬図書館は3階建てで、館内には見通しの届きにくい箇所もあることから、職員による定期巡回とあわせて、防犯カメラの活用による安全･安心な利用環境の整備を提案します。特に、各フロアの書架の間など、目の届きにくい箇所を中心に見守り機能を強化することで、図書資料の紛失防止や館内トラブルの抑止につなげます。

これにより、利用者がより安心して利用できる環境を整備するとともに、館内の安全性向上を図ります。なお、導入にあたっては、世田谷区様と十分に協議を行いながら進めてまいります。

■ 設置イメージ



３　安全適正管理の計画　【共通】

（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、「個人情報の保護に関する法律」に基づく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（JIPDEC）の「プライバシーマーク」を取得しています。JIS Q 15001:2017に準拠した個人情報保護マネジメントシステムのもと、適切な安全管理を徹底し、個人情報を取り扱います。業務遂行にあたっては、個人情報保護関連法令および「世田谷区個人情報保護条例」を遵守します。また、日本図書館協会の「図書館の自由に関する宣言」「図書館員の倫理綱領」を全スタッフが共有し、利用者のプライバシー保護と守秘義務を徹底することで、信頼される安全・安心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11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。



安全性を確保した体制維持の証

03 具体的な取り組み

｜ 個人情報保護に関するスタッフ教育・意識づけ

関係法令を遵守し、適切な管理運営を行うため、入社時研修や定期研修などの必修研修に加え、ステップアップに応じた研修を実施しています。各職位に必要な個人情報保護の知識や留意点を習得させることで、事故の未然防止とリスク低減への意識向上を図るとともに、万一事故が発生した際にも適切に対応できる体制を整えています。

また、研修だけに留まらず、誓約書の提出、就業規則への明記や、SNSの私的利用時に関する規定なども設け、個人情報保護を実効性のあるものとするため、スタッフ一人ひとりの理解と意識づけに取り組んでいます。

様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

３　安全適正管理の計画　【共通】

（１）個人情報保護・コンプライアンス体制

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規定しています。

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。

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、必修研修として実施し、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。

研修等	
ルールの明確化	

個人情報の漏えい事故が発生した場合の対応

個人情報漏えいの可能性が生じた場合には、被害の拡大防止と利用者の信頼確保を最優先とし、迅速かつ組織的に対応します。「危機管理マニュアル」に基づき、現場任せにすることなく、本社と連携した対応体制を整えています。

様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

３　安全適正管理の計画　【共通】

（１）個人情報保護・コンプライアンス体制

② 内部監査の実施

個人情報保護マネジメントシステムの有効性を担保するため、年１回、すべての受託館を対象に実施しています。

③ 図書館業務に即した具体策

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。全国の受託館での具体的なアイデアを取り入れることで、全体の管理水準の底上げを行っています。

■ 具体策の例

３　安全適正管理の計画　【共通】

（１）個人情報保護・コンプライアンス体制

04 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」を定め、企業倫理行動委員会及び社内相談窓口を設置することで、法令や社内規程、社会倫理に基づいた適正な業務遂行体制を整備しています。また、労働関係法令を遵守し、「ライブラリースタッフ就業規則」等の各種規程を整備するとともに、「36協定」等についても適切に締結しています。

■ 社内相談窓口

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、改善に世田谷区様の協力が必要なものについては、定例会などの場で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　【共通】

（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

地域に開かれた社会教育施設である図書館には、すべての利用者が安心して利用できる環境を維持し、公平・平等なサービスを提供していくことが求められます。また、地域に暮らし、学び、働く人々の「知る自由」を支える公共施設として、安全で快適な利用環境を常に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。

予防措置の取組み

スタッフ一人ひとりが安全意識を持ち、利用者が安心して滞在できる環境づくりに努めます。声かけや整理整頓など、日常の取り組みを積み重ねることで、事故やトラブルを未然に防ぎます。

情報共有について

予防措置の取組みを通じて把握した情報については、館長・館長補佐が中心となって集約し、内容に応じて適切に整理・管理します。集約した情報は、朝礼や連絡ノート等を活用して速やかに館内で共有し、スタッフ全体で状況認識を統一することで、事故やトラブルの未然防止につなげます。また、対策や対応が必要な事象については、館長を中心に対応方針を決定したうえで周知を行い、館全体が一体となって館内秩序の維持に取り組みます。 さらに、全国の受託館における危機管理事例についても、グループウェアを活用して共有します。各館で発生した事例や対応方法を横断的に共有することで、危機発生時の迅速かつ適切な対処に活かすとともに、日常的な秩序維持やリスク低減にも役立てます。

３　安全適正管理の計画　【共通】

■ 館内巡回における工夫

複数名で定期的に巡回し、細かく引継ぎを行うことで、時間帯ごとの変化や異常の兆候を把握します。また、異常の有無にかかわらず「定期巡回記録表」へ記録し、確認項目を意識した巡回を徹底いたします。「定期巡回記録表」は非常口・消火設備・危険箇所等、確認視点を明確にした標準的なチェック項目を設定します。

館内の死角や滞留箇所を意識した重点巡回の実施することで、日常的な秩序維持に取り組みます。

② 防犯カメラの設置によるセキュリティ強化

日頃のスタッフによる定期巡回だけではなく、より安全、安心な管理運営のため、防犯カメラを設置いたします。

02 危機管理の体制についての考え方

危機発生時には、利用者およびスタッフの人命確保を最優先に行動するとともに、図書館サービスの継続と速やかな復旧を目指します。また、被害を最小限に抑えるため、危機体制の整備、研修・訓練などを通じたスタッフ教育といった側面から、総合的な危機管理体制を構築し、様々なリスクに備えます。また、本社には危機管理担当部署も設置されており、現場をバックアップします。

① 危機管理体制の整備

事故が発生した場合には、図書館で整備する「事故発生時の連絡フロー」などをもとに、各所への迅速な報告、連絡、相談を行います。事故発生時の連絡フローは、目につく箇所に掲示し誰でも・すぐに報告が可能な体制を整えます。

３　安全適正管理の計画　【共通】

② 研修・訓練を通じたスタッフ教育

■ 研修の実施

防災・防犯をはじめとする各種危機事案に備え、スタッフを対象とした研修・訓練を定期的に実施します。年間計画に基づき、危機管理マニュアルの周知徹底を図るとともに、消防署や警察署等の関係機関と連携した実践的な訓練を行い、緊急時における対応力の向上に努めます。また、訓練を通じて役割分担や連絡体制を確認し、スタッフ一人ひとりが迅速かつ適切に行動できる体制を整備することで、利用者の安全確保と被害の最小化につなげます。

研修・訓練名	回数	対 象	内 容

■ 危機管理マニュアルの整備

スタッフがさまざまな危機事案に適切に対応するため、「危機管理マニュアル」を整備しています。あわせて緊急時連絡先一覧や連絡網などを作成、掲示し、有事に備えます。これらの情報は定期的に見直しを図ります。

また、文部科学省で公開されている「図書館におけるリスクマネージメントガイドブック」や、世田谷区地域防災計画も踏まえ、緊急時の対応を行います。

３　安全適正管理の計画　【共通】

03 災害時等の対策

利用者とスタッフの安全確保を最優先とし、迅速な避難誘導と被害の最小化に努めます。そのために、平常時から予防・点検・訓練を重視し、発災時に円滑に対応できる体制を維持します。個人の判断に依存せず、組織的な危機管理運用を徹底します。

防災設備・防災用品の管理



消火器・AED・非常灯等の日常点検を行います。また、当日出勤人数分のヘルメットのほか、懐中電灯や電池、水などの防災用品を配備し、年に一度、使用期限や動作確認を行います。

本社による災害対策・広域支援体制

私たちは、「大規模災害に対する基本方針」に基づき、「大規模災害対策基本規程」を定めています。大規模災害発生時には、本社内に災害対策本部を設置し、事業継続計画（BCP）に基づいて本社機能を維持しながら、各館を継続的に支援できる体制を確保します。

また、本社運営サポートチームの危機管理担当が、各館から寄せられる被災状況を社内共有サイトで速やかに集約します。状況に応じて人員・物資の手配を行うとともに、初動対応や運営判断に必要な情報を現場へ適時共有し、広域災害時においても組織的で安定した対応を可能にします。

熱中症対策

近年、猛暑により屋内でも熱中症の発症リスクが高まっており、幅広い世代が集う図書館では特に注意が必要です。また、熱中症による労働災害の増加を受け、令和7年6月施行の「改正労働安全衛生規則」により、労働者への熱中症対策が事業者に義務付けられました。わたしたちは、予防策の実施と緊急時対応の体制整備を通じて、来館者とスタッフ双方の安全を守ります。

（３）施設設備の維持管理

01 図書館の特性を理解した維持管理業務の実施

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382万人を超えるお客様がご利用される各駅施設をはじめ、百貨店、商業施設、オフィスビル、ホテル、各学校などにおいてご利用される方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。

ビル・設備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。

さらに、清掃ロボットや設備管理システム、AI技術等のDX活用を推進し、業務効率化と品質向上を図ることで、持続可能かつ安定的な施設運営に取り組んでおります。

② 清掃業務

日常清掃や定期清掃など、状況に応じた適切なサービスを提供することで、清潔で快適な空間の創出に加え、施設の老朽化防止や資産価値の維持にも貢献しています。受託実績は駅、オフィスビル、商業施設、大学など多岐にわたり、常に美しく安全な環境を維持しています。特に、エントランスやトイレなど利用頻度の高いエリアについては、「ビルクリーニング技能士」や「建築物清掃管理評価資格者」などの有資格者が、高い技術と細やかな配慮により快適な空間を維持しています。

■ インスペクション機能

業務業務品質の維持・向上を図るため、業務項目ごとに社内基準を定めるとともに、定期的なインスペクションを実施しています。また、代表企業には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18名在籍しています。同資格は、ビルメンテナンス企業における品質管理体制の向上を促進し、建築物所有者や維持管理権限者、利用者に対して良好なサービス品質を継続的に提供することを目的とした、全国ビルメンテナンス協会の認定資格です。

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。

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。

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ました。品質管理推進部では、お客様満足の向上に向けて各事業が抱える課題の解決を支援するとともに、先進事例の収集・分析を行いながら事業特性に応じた品質向上に取り組んでいます。また、お客様が期待する価値を踏まえ、構成企業としてのマインドの醸成を支援するとともに、過去の事故を分析して真因を究明し、再発防止や事故撲滅に向けた取り組みを推進しています。

② 安全衛生協力会の運営

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、協力会社と構成企業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対などに指摘し合い、不安全箇所の解消に努めています。さらに、総会では、外部講師などを招いた安全衛生講演会開催しています。

③ 業務体制について

下馬図書館の維持管理に携わる拠点は、4㎞以内の距離に常駐しております。

03 非常時の対応について

① 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、人命の確保を最優先に行動します。

従業員の防災意識を醸成するため、防災週間や防災関連行事などを通じ、災害発生時に避難場所でとるべき行動、および家庭での災害予防・安全対策などの防災知識の周知徹底を図っています。

また、台風・豪雨は突発的に発生する地震と異なり、注意報・警報などの情報から危険性を察知し、事前に対応策を講じるなど情報収集にも日々注視しています。

３　安全適正管理の計画　【共通】

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。構成企業は、エマージェンシーコールを導入し、従業員の安否確認を行います。本システムは、関東・関西2カ所のデータセンターで常時稼働しており、災害発生時のアクセス集中や通信規制の状況でも確実に発信します。災害時でも確実に従業員へ連絡が届くため、初動対応が迅速化されます。

また、気象庁の地震情報と連携した自動連絡も提供しています。

③ 非常時参集訓練

同訓練目的は、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。

④ 自衛消防審査会への参加

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。

※「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。

年月	消防署	警備隊	結果
2023年9月	新宿消防署	鉄道警備隊	優勝
2019年9月	新宿消防署	ホテルハイアット警備隊	優勝
		鉄道警備隊	3位
		小田急第一生命ビル警備詰所	3位
2019年7月	池袋消防署	アイテラス落合南長崎警備詰所	3位

自衛消防審査会成績

自衛消防審査会参加風景

※2020年～2022年については、コロナウイルス感染症の影響により中止

各図書館の施設維持管理業務詳細については、添付資料をご覧ください。

01 下馬図書館の施設維持管理についての考え方



「知と学びと文化の情報拠点」である本施設を、長期にわたり安全・安心・快適に維持していくため、当社では設備管理・清掃管理・警備業務を一体的に捉えた“建物総合管理”の考え方に基づき、施設特性を十分に理解した維持管理業務を実施いたします。また、下馬図書館は住宅地や公園に近接し、子どもから高齢者まで幅広い世代が利用する地域密着型施設であることから、単なる設備維持に留まらず、「利用者の安全性」「地域環境との調和」「建物の長寿命化」を重視した施設管理を行います。

本施設管理における重点ポイント

ポイント	内容

立地特性における理解（公園・都市住宅街隣接）

～清掃・植栽管理に注力した美観維持・安全性向上～

本施設は緑豊かな公園や住宅地に近接していることから、季節ごとに落葉・花びら・枝葉・土砂等が施設内外へ持ち込まれることが想定されます。そのため、利用者動線や施設周辺の状況を踏まえ、清掃会社と連携したきめ細かな清掃管理を実施し、常に安全で快適な利用環境を維持いたします。

季節	想定される事象	実施内容

～植栽管理における取組～

剪定対象となっている高木については、繁茂による通行支障や視認性低下を防ぐとともに、樹木の高齢化による枝折れ・倒木等の事故を未然に防止するため、定期剪定を通じた適切な維持管理を行い、安全性と景観維持の両立を図ります。また、低木についても適切な刈込み・整枝を実施し、病害虫の発生抑制や蜂の営巣防止に努めることで、施設全体の美観・衛生環境向上へ寄与いたします。

② 幅広い年齢層の利用特性の理解

～施設巡回による安全管理の徹底～

本施設は、小さなお子様から高齢者まで、幅広い年代の方が日常的に利用される公共施設です。そのため、「事故を未然に防ぐ管理」を基本方針とし、設備・清掃・警備各スタッフが連携した安全管理体制を構築いたします。特に、転倒・衝突・視認性低下・設備異常等のリスクに対しては、日常巡回を通じた早期発見・迅速対応を徹底し、利用者が安心して滞在できる環境を維持いたします。また、危険箇所を発見した際には、応急処置・立入制限・関係者報告等を迅速に行い、事故防止を最優先とした対応を実施いたします。

対象箇所	想定される事象	対応方法

③ 建物・設備の老朽化への対応

～“予防保全”を重視した維持管理体制の構築～

本施設は築40年以上が経過しており、今後は設備機器の経年劣化や突発故障リスクの増加が想定されます。そのため当社では、「故障してから対応する」のではなく、「不具合の兆候を早期に発見し、計画的に対応する」予防保全型の維持管理を推進いたします。限られた予算の中でも、コストと品質のバランスを考慮しながら、設備寿命の延伸とライフサイクルコストの低減を図ります。

■ 設備巡回点検の実施

～“予防保全”を重視した維持管理体制の構築～

仕様書記載の定期点検に加え、巡回時に設備全般の状態確認を実施いたします。小さな異常や変化を見逃さず、異音・振動・漏水・温度異常・腐食・臭気等の兆候を早期に把握することで、重大故障を未然に防止いたします。

■ 修繕チェックリストの作成・活用

本施設独自の修繕チェックリストを作成することにより、修繕箇所・発生日・対応履歴・緊急度を一元管理いたします。これにより、修繕履歴の「見える化」、不具合傾向の把握、優先順位を踏まえた計画修繕、世田谷区様への迅速な報告・提案を可能とし、効率的かつ実効性の高い維持管理を実現いたします。

予防保全による期待効果

項目	効果

02 下馬図書館での施設管理案

維持管理スケジュール

図書館は、不特定多数の利用者が日常的に利用する公共施設であり、安全性・快適性・機能性を継続的に維持していくためには、各種設備に対する適切な点検・維持管理が重要となります。点検結果については適切に記録・管理を行い、必要に応じて修繕提案や改善提案を実施することで、安全・安心な施設運営を支えてまいります。以下に、年間を通じた施設点検スケジュールを示します。

４　人員計画書

【共通】

（１）採用・雇用体制　① 採用方針　ア 全体の方針・基準

01 採用方針･基準

図書館運営において、スタッフのスキルはサービスの質を左右する重要な要素であると考えています。そのため、利用者や自治体、関係機関との信頼関係を築き、図書館の理念や役割を理解しながら主体的に業務に取り組める人材を採用します。あわせて、多様な利用者に寄り添う姿勢や協調性、地域への関心を重視し、図書館サービスの向上に資する人材の確保に努めます。さらに、採用から育成まで一貫した人材育成方針のもと、継続的に能力を発揮できる環境づくりを推進します。

① 選考について

具体的な選考においては、人事部採用担当者と図書館運営担当者が連携し、履歴書･応募書類による一次審査を経たうえで、面接により適性を総合的に見極めます。

特に、図書館運営担当者は、全員が図書館現場における業務責任者経験を有しており、スタッフ育成に関する豊富な知見を有しています。

そのため、実際の図書館運営と人材育成の視点にあわせて、人事部による採用の専門的視点を組み合わせることで、応募者の資質や能力、図書館業務への理解、成長意欲等を多面的かつ適切に評価し、図書館運営に必要な人材の確保を図ります。

② 経験者採用について

地域住民と図書館との信頼関係の構築に加え、図書館サービスの安定的な提供及び継続的な向上を図るため、図書館職員の継続的雇用を重視しています。図書館業務においては、館運営に関する知識･経験の蓄積が重要であり、経験を有するスタッフの継続配置は、サービス品質の維持･向上につながる重要な要素であると認識しています。

現在、世田谷区内配属館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運営ノウハウを有しており、利用者対応や日常運営において重要な役割を担っています。これらの経験者を継続して雇用することで、これまで蓄積された知見を活かしたサービス改善や後進育成にもつなげ、図書館運営の安定性及びサービス品質のさらなる向上を目指します。

４　人員計画書　　【共通】

（１）採用・雇用体制　① 採用方針　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

世田谷区民の雇用については、地域特性や利用者ニーズへの理解、地域活性化への寄与、さらには災害時等における安定的な開館体制の確保の観点から重要な取組と認識しています。現在、当社の世田谷区内受託館では、区内在住者55名が勤務し、全体の約45%を占めています。
また、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）等を活用しながら、世田谷区民の雇用促進に継続して取り組みます。

02 障害者の雇用について

① 障害者雇用の実績

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3.16%（2026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

② 世田谷区内受託館における障害者雇用の状況

世田谷区内の弊社受託館では、9名の障害者スタッフが勤務しており、中には10年以上継続して働く者もいます。安心して働ける環境を整備するとともに、本社担当者・責任者・就労支援事務所・本人による面談を通じて、業務とのミスマッチを防止しています。多様な環境に対応できるようスタッフ全体で協力し、チームとしての業務遂行を工夫しています。

図書館名	雇用年数	業務内容

※障害者雇用スタッフはすべて世田谷区民です。

４　人員計画書

【共通】

② 障害者の採用について

障害者雇用にあたっては、多岐にわたる図書館業務の中から、本人の特性や障害の状況に応じた適切な業務とのマッチングを重視しています。採用に際しては、本人の意向や通勤環境に加え、業務適性や現場における受入体制、バックアップ体制の構築状況等を総合的に確認し、安定的かつ継続的に能力を発揮できる就労環境の実現を見据えたうえで、雇用契約を締結します。

	手順	弊社担当	詳　細

③ 安心して働ける環境整備

世田谷区内の弊社受託館では、現在9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おり、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ィ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、積極的に障害者雇用を進めていきたいと考えています。

４　人員計画書　【共通】

（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

図書館運営を安定的かつ発展的に推進していくためには、館全体を統括する館長の役割が極めて重要となります。館長には、地域特性や利用者ニーズ、図書館が果たすべき役割を的確に捉えたうえで、館の方向性を明確に示し、円滑な管理運営を牽引することが求められます。加えて、世田谷区様との密接な連絡・調整を通じて課題や目標を共有しながら、地域団体や関係機関との連携促進を行うなど、図書館サービスの質の向上に向けた体制を構築することも、館長に求められる重要な役割であると考えます。

① 館長候補の経歴

② 館長候補より 今後の図書館運営に向けて

私は、下馬図書館がこれまで蓄積してきた情報や地域理解を活かしながら、地域に根差した特色ある資料構成と、利用者に寄り添ったレファレンスサービスの充実に取り組んでまいります。

その上で、周辺施設との連携を活かし、指定管理者として柔軟な発想と企画力により、多様な事業を展開してきた実績を踏まえ、さらに発展的な取組みを進めてまいります。とくに、昭和女子大学の学生と子どもの絵本制作、商店会や国士舘大学とも協働した公園を活用した体験型事業、平和資料館・世田谷美術館・世田谷文学館との連携事業などを通じて、読書への関心や地域への愛着を育んできました。今後は、さらに男女共同参画センターらぷらす等との新たな連携も進め、幅広い世代が安心して利用できる環境づくりに取り組んでまいります。

また、学校等との情報共有や連携を強化し、中高生世代にとっても図書館をより身近に感じられる環境づくりを進めます。加えて、「場としての図書館」を重視し、多くの人が集い、学び、交流しながら地域との関係を育む公共空間として、安全で快適な環境整備を推進します。こうした取組みを通じて、直営館が持つ公共性・継続性と、指定管理館が持つ柔軟性・地域展開力を相互に活かしながら、運営方式を越えて地域全体を支える「知の拠点」としての図書館運営を進めてまいります。

４　人員計画書　【共通】

（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

安定した図書館運営を実現するためには、現場を統括し、日々の業務を円滑に進める館長補佐の存在が重要となります。館長補佐には、スタッフへの実務指導や業務管理を担うとともに、館長不在時には代理者として適切に判断し、運営を支える役割が求められます。そのため、図書館業務に関する十分な経験に加え、指導力と判断力を備えた人材を配置します。

❶ 館長補佐予定者

館長補佐については、現下馬図書館勤務経験者を中心に配置予定です。継続して配置を行うことで、安定的な運営が行えるように取り組みます。

役職	図書館歴	司書資格

❷ 担当責任者の人選について

業務要求水準書では、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、図書館業務経験者を前提としながら、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	司書資格

４　人員計画書　　**【共通】**

（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。
また、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おり、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

イ 勤務条件

01 給与・賃金

職層	職員区分	基本給	諸手当

雇用契約の更新については、５年間の更新を経たスタッフについて、無期の雇用契約としています。また、毎年行われる人事評価制度で、一定の職層まで昇格したスタッフについては、５年間の更新を待たずに無期の雇用契約としています。

■ 世田谷区公契約条例の遵守

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１,６１０円（令和８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。

02 社会保険･福利厚生制度

継続的で質の高い図書館運営を実現するためには、スタッフが安心して働き続けられる環境を整え、経験や知識を着実に蓄積していくことが不可欠です。また、利用者や自治体との信頼関係を築くうえでも、安定した雇用の維持は重要な要素となります。

私たちは、安心して長く勤務できる職場づくりを目指し、福利厚生制度の充実をはじめ、働きやすい職場環境の整備に継続して取り組んでいます。

① 具体的な制度

これら制度の管理体制として、本社人事部に社会保険労務士が在籍しており、現場責任者とともにスタッフの有給休暇取得や健康診断受診状況などの労務環境を把握･確認しています。さらに、担当エリアマネージャーが定期的に現場を訪問し、労務環境の把握と責任者への助言を行います。また、受託初年度および3年度に1回、労務監査を実施し、適切な労務管理が維持されるためのサポート体制かつチェック機能を整えています。

② その他の制度

スタッフ表彰

年に一度、優秀なスタッフを選出し、本社に招いて表彰式を行っています。例年10月頃に開催することにより、首都圏の先進館や図書館総合展を見学する機会も設け、学びを現場に還元できる機会としています。また、長年にわたる継続的な勤務への功労や貢献をたたえ、10年勤続者の表彰も行うなど、多様な側面からスタッフを褒賞する制度を用意しています。

慶弔休暇･慶弔見舞等

本人や家族の結婚･忌引の際に、就業規則に基づきに慶弔休暇の付与や弔慰金の支給をしています。

03 安全衛生・健康管理

① 安全衛生

私たちは「労働安全衛生法」や各種規則に基づき、スタッフの健康と安全を守ることに力を入れています。さらに法定を上回る制度や独自の支援を整備し、安心して働き続けられる環境を提供することで、持続的で安定した図書館運営を実現しています。

労働安全衛生法に定められた措置等	具体的な取り組み

② 健康管理

■ 定期健康診断費用の負担・定期健康診断特別休暇

スタッフ一人一人の健康管理・維持向上のために健康診断の受診を推奨しています。その一環として、労働安全衛生法の定めを上回る対象者（全社会保険加入者）への健康診断費用及び受診時の交通費全額負担のほか、「健康診断特別休暇」制度（受診日に別途の有給休暇を取得することができる制度）を設けるなど、受診しやすい環境を整えています。

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

４　人員計画書　　【共通】

04 人権尊重・多様性配慮

私たちは、「世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例」を遵守し、募集、採用及び昇進など、あらゆる場面で、性別、LGBTQなどの性的指向及びジェンダーアイデンティティ、国籍、民族の違いによる不当な取扱いがないよう配慮します。

図書館スタッフを雇用する代表企業の親会社では、代表企業を含むグループでの行動方針を持っており、そのなかで、「人類の尊厳と多様性の尊重」として、「私たちは、人類の尊厳を何よりも大切なものと考え、あらゆる人が固有に持つ文化、国籍、信条、人種、民族、言語、宗教、性別、年齢や考え方の多様性を尊重し、規律ある行動をとります。」と規定しています。

代表企業でも、SDGsの取組み目標を掲げており、そのなかで幅広い人材の採用、健康でやりがいを感じ働ける環境の整備に取り組みます。

① 「えるぼし認定」の取得

私たちは女性活躍推進に積極的に取り組む企業として、厚生労働省が定める女性活躍企業認定「えるぼし認定」において、最高位である3つ星を取得しています。

認定には、「採用」「継続就業」「労働時間等の働き方」「管理職比率」「多様なキャリアコース」の5つ基準、全てを満たしたことで、3つ星の認定を受けました。

今後も、年齢や性別にとらわれることなく、スタッフ一人ひとりが能力を最大限に発揮できる職場づくりに積極的に取り組んでいきます。



認定マーク

② ワークライフバランスの推進

スタッフが、自身のライフステージの変化に合わせてワーク／ライフにかける時間を柔軟に配分できるよう、福利厚生制度を充実しています。年次有給休暇の計画的取得を進めるとともに、柔軟なシフト運用のもと、健康管理の仕組みを整備しています。子育てや介護など、スタッフごとの多様な事情に応じた働き方を尊重し、安心して長く勤務できる環境を整えています。

③ 社内相談窓口の設置

様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

４　人員計画書　　【共通】

（２）配置・指導体制　① 配置計画

01 人員配置計画について

（２）配置・指導体制　① 配置計画

02 １日のローテーションについて

具体的な１日のローテーションについては以下の通りです。

土曜、日曜、祝日：ローテーション例

様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

４　人員計画書　　【共通】

（２）配置・指導体制　① 配置計画

② **平日：ローテーション例**

03 図書館内における組織体制について

また、館長補佐には、資料取扱、レファレンス、子どもサービス、施設維持管理の各担当を兼務する者を配置し、各分野の担当者として関係会議体へ参加することで、情報共有及び円滑な運営を図ります。 加えて、一般スタッフについても各担当業務に配置しつつ、特定業務に偏らないよう横断的に役割を担う体制とすることで、職員全体で柔軟かつ適切な対応が可能な運営体制を構築します。

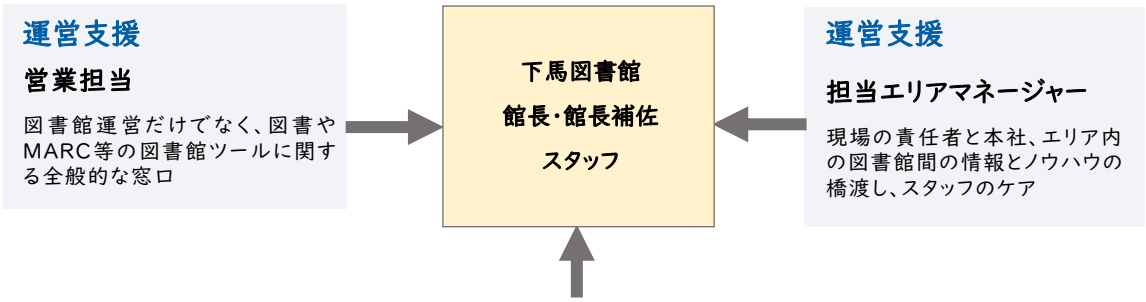
■ 連絡調整会議等への参加

各会議体に、館長補佐や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、担当スタッフ
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、担当スタッフ
各種担当者会議	年に1～3回	担当館長補佐、担当スタッフ
定例会	月に1回	館長、エリアマネージャー、本社担当営業

04 本社の支援体制について

私たちは、図書館総合支援企業として受託館の安定運営を支えるため、本社・支社による組織的な支援体制を整えています。人事・経理のほか、研修、業務改善、危機管理などを本社の専門部署が担うことで、現場スタッフが図書館業務に専念できる環境を整備します。また、全国の先進事例を活用し、地域ニーズに応じたサービス展開を本社が支援します。現場との情報共有を通じて、柔軟かつ実行力のある運営を実現します。



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

交通機関の運休等により職員の出勤が困難となる場合に備え、以下のとおり職員参集体制を整備します。

① 館内での対応

出勤困難者が発生する場合を想定し、図書館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開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

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、運営館と沿線上にある弊社受託館や、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

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エ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。

（２）配置・指導体制　① 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

① 雇用市場の状況認識について

近年の首都圏における雇用環境は、人材確保の面で厳しさが増しています。「令和6年度 東京労働局管内労働市場の概況」によると、月間新規求職者数は令和5年と比較して微増した一方、長期的には減少傾向にあり、月間新規求人数は令和2年度以降、継続して増加しています。こうした状況から、人材確保は今後さらに中長期的な課題となることが想定されます。

このような雇用市場の動向を踏まえ、以下の取り組みを着実に進めることで、将来にわたり安定して図書館運営を支える人材の確保に努めてまいります。

② 人材確保策

■ 自社ホームページを中心とした採用アプローチ

自社ホームページによる採用活動を日常的に行っており、地域別や勤務形態別などで条件に合った求人情報を検索できます。さらに、より広く人材を確保するため、図書館専門の求人サイト、ハローワークや各種求人サイトも適宜活用し、人材確保に努めます

■ 採用広報

図書館業務の魅力を伝えるため、自社ホームページではスタッフインタビューや業務紹介を掲載し、応募者が働く姿を具体的にイメージできるよう工夫しています。

02 有資格者の人材確保策

図書館サービスの質を高めるには、専門的な知識と実践力を持つ人材の存在が欠かせません。私たちは、司書および司書補資格を持つ人材の採用を積極的に行うとともに、資格取得を目指すスタッフを支援する仕組みを整えています。さらに、日本図書館協会認定司書など高度な専門性を備えた人材が各館で中心的役割を担い、全体のサービス水準向上に寄与しています。

① 採用アプローチ

司書および司書補資格を持つ人材を安定的に確保するため、複数の採用ルートを活用しています。前述の自社ホームページでの募集に加え、図書館専用求人サイトを通じた情報発信や、司書課程を有する大学への採用説明会を実施し、幅広い応募者にアプローチしています。

② 司書資格取得支援制度

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、司書資格取得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てを支給しています。

４　人員計画書　　【共通】

03 図書館業務経験者･責任者等の人材確保策

04 安定継続した雇用のための人事制度

① キャリアパスの明示と無期雇用化の推進

② 人事評価とスタッフ本人へのフィードバック

人事評価では、職層ごとの評価項目を基に複数の評価者が関わることで、公平性･納得性を確保しています。スタッフにとっては、業務を振り返り、強みや課題を整理しながら、次の成長目標を確認する機会でもあります。また、自己評価や面談を通じて本人の意向や目標も反映し、一方的な評価とならない仕組みを整えています。

様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

４　人員計画書　　【共通】

（２）配置・指導体制　① 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 人材育成の基本的な考え方

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能力を以下のように捉え、体系的な研修体制のもと、スタッフの能力の維持と向上に積極的に取り組んでいます。

02 研修体制、指導方法について

代表企業では、研修を担当する専門部署を設けて、キャリアアップと連動した体系的な研修制度を設計し運用しています。全国どこからでも受講しやすいようにeラーニングコンテンツを充実させ、約150のコンテンツを用意しています。

新人スタッフから館長までステージに合わせたキャリアアップのための研修と、図書館員としてのスキルアップを目指すテーマ別研修により、スタッフひとりひとりを支援しています。

03 研修内容について

① 入社時の研修について

入社時には、図書館で働くにあたっての心がまえをはじめ、接遇や個人情報保護など、業務に必要な基礎的知識・技術を身につけるための研修を実施します。研修では、独自に作成した「ライブラリースタッフハンドブック」をテキストとして使用します。図書館運営に必要な基本事項に加え、現場で想定される対応事例も盛り込み、実践的な内容としています。

② 入社後の研修について

図書館サービスの質を継続的に高めていくためには、スタッフ一人ひとりが必要な知識・技術を習得し、主体的に成長していくことが重要であると考えます。そのため、スタッフ個々のスキル向上を目的として、キャリアプランに応じた専門研修を体系的に実施します（年１回以上必修）。

名称	対象	必修/選択	目的・内容／主な科目

様式３

下馬図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 下馬・経堂 TRC＆小田急BSグループ

４　人員計画書　　【共通】

③ 実務的能力や、専門的能力向上のための研修

業務に必要な、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。

また、館長や責任者候補など、特定の役職に向けての研修を実施し、図書館全体の責任を負い、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 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、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、はじめて質の高いサービスの実現が可能であると考えます。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OJTの実施

各館における個別の業務に即した各種業務の「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。

■ 接遇研修の実施

図書館スタッフは、多様な利用者に合わせた接遇サービスを日々行っています。接遇は、相手に気持ちよく情報を受け取ってもらうための大切な要素であり、弊社の接遇研修ではその基本となる印象づくりや話し方について、単なるスキルとしてではなく「なぜそうするのか」という背景を含めて伝えています。

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を集め、接遇専任講師を招いて合同で研修を実施し、スタッフ全体のスキルの底上げや、より実務に即した事例などをテーマにすることで、意識の共有を図ります。

■ 合同研修の実施

接遇研修以外にも、弊社が運営に携わる世田谷区内受託館のスタッフを対象とした合同研修を実施します。研修は、本社の研修担当部署が中心となり、テーマに応じた専門的知見を有する講師を招へいし、実践的な内容で実施します。

５　その他対応力

将来の魅力ある図書館の実現に向けた取組み

01 時代とともに変化する図書館の役割

❶ 課題解決機能としての拡張（2000年代）

2000年代後半以降、図書館は資料提供中心の施設から、地域課題の解決を支援する拠点へと役割を広げてきました。2005年文部科学省の「地域の情報ハブとしての図書館」発表を受け、レファレンスを基軸とした課題解決型サービスが普及し、医療、ビジネス、子育て分野等、多様な分野で市民生活を支える機能が重視されるようになりました。

❷ 滞在・学びの場としての高度化（2010年代）

2010年代になると、図書館をまちづくりの核と位置づけ、賑わいの創出や滞在価値の向上を目指した複合化が進みました。カフェ併設や柔軟な運営を通じてサードプレイス化が進展するとともに、市民学習や文化創造を重視する施設が増加し、主体的な学びと活動を支える場としての機能が強化されてきました。

❸「人」と共創を軸とした価値転換

コロナ禍を経て、近年は、図書館の価値は「本」や「空間」から、「人」と「関係性」へと大きく転換しています。交流やコミュニティ形成を基盤に学びが生まれる施設が増えるとともに、ファブスペースに代表される「創造的学び」の導入も進みました。一方で、書店の多角化やコワーキングスペースの台頭等により、本と人が出会う場は図書館の外にも広がり、共創を基盤とする複合施設や公共空間へと概念が拡張しています。

02 今後の図書館と私たちの役割

今後の図書館には、人と人をつなぎ、学びと活動を地域に循環させる中核拠点としての役割が一層求められると考えます。私たちは、図書館運営にとどまらず、出版情報の提供やICTをはじめとする支援ツールの開発、さらには図書館づくりまでを一体的に支援する図書館総合支援企業として、時代ごとに求められる図書館のあり方を現場とともに実装してまいりました。

将来において、図書館を取り巻く社会環境やニーズがどのように変化したとしても、その変化に柔軟に対応しながら、世田谷区の皆様とともに魅力ある図書館の実現に向けて歩み続けてまいります。

これまでの私たちの取組み事例



長崎市立中央図書館（PFI）
地域の関係機関とともに取り組んだ「がん情報サービス」は、図書館による医療支援の取組として広く注目を集めました。



大和市文化創造拠点Sirius
図書館、ホール、、屋内こども広場等の複合施設。また来たくなる滞在型施設として、年間300万人の来館者数を達成しました。



世田谷区立梅丘図書館
3Dプリンタ等が利用できるワークショップルームやカフェを備えた「交流・学び・創造の拠点」。計画づくりから関わりました。

５　その他対応力

03 下馬図書館における将来の魅力ある図書館の実現に向けたご提案

● 公園の緑を感じる閲覧空間の整備

隣接する公園との立地特性を活かし、屋内と屋外がゆるやかにつながる開放的な閲覧環境を整備します。豊かな窓面を活かしてカウンター席や閲覧席を配置することで、公園の緑や季節の移ろいを感じながら読書や学習に取り組める空間を創出します。

自然光が差し込む窓際空間は利用者からの人気も高く、景観を楽しみながらゆったりと過ごせる、居心地の良い図書館空間として整備します。なお、本提案の実現にあたっては、館内レイアウトの見直しや什器の購入等、一定の費用を要しますが、当該経費は提案額には見込んでおりません。

「緑を感じながら、本と向き合う」居心地の良い読書環境

■ 窓面を活かした読書環境の向上

窓際のカウンター席には電源設備を整備し、GIGAスクール端末やノートPC等のデジタルツールを活用した学習・調査活動を円滑に行える環境を構築します。

これにより、多様な利用者ニーズに的確に対応する滞在型図書館の実現を図ります。

窓際カウンター席レイアウト案（3案比較）

座席配置については、閲覧席数の確保、通行動線の安全性、空間の開放感のバランスに配慮し、席数の異なる3案のレイアウトを検討します。各案を比較・検証することで、利用実態および運営面の双方を踏まえた最適な座席配置をご提案します。

快適な閲覧環境と滞在空間の充実を通じて、多様な世代が気軽に訪れ、思い思いの時間を過ごせる地域の居場所づくりを推進します。

様式３

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

１　業務全般の運営計画　　【共通】

（１）業務運営の基本的な考え方と実施方針について

01 「公の施設」としての図書館運営

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「社会教育機関」です。

「教育基本法」は、第3条にて「国民一人一人が、自己の人格を磨き、豊かな人生を送ることができるよう、その生涯にわたって、あらゆる機会に、あらゆる場所において学習することができ、その成果を適切に生かすことのできる社会の実現」を謳い、その実現のために地方公共団体が社会教育の振興に努めなければならないとしています。

これを受け、「社会教育法」では、図書館を「社会教育のための機関」と定め、図書館法において「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、レクリエーションに資することを目的とする施設」と規定しています。

また、ユネスコは、公共図書館宣言2022において以下のように公共図書館の使命を示し、図書館が「教育、文化、社会的包摂、情報の活力であり、持続可能な開発のための、そしてすべての個人の心のなかに平和と精神的な幸福を達成するための必須の機関である」と宣言しています。

一方で公立図書館は、『地方自治法』第244条で定められる自治体が設置する「公の施設」です。「公の施設」は、全ての住民に対し、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設置される施設です。

これらのことから、公共図書館が文化的な生活を送る上で重要な施設であり、誰もが自由に利用できるよう、広く市民に向けて開かれた施設でなければならないと理解します。

02 図書館での指定管理者制度の運用について

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。

様式３

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

１　業務全般の運営計画　　【共通】

公立図書館の公平・中立性

サービス水準の担保

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

03 時代とともに変化する図書館の役割

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。こうした変化を踏まえ、第3次世田谷区立図書館ビジョンでは、「知と学びと文化の情報拠点」を基本理念に掲げ、生涯を通じた学びの支援、地域文化とコミュニティの醸成、多様性を尊重した共生社会の実現に向けた図書館づくりの方向性が示されています。また、世田谷区では、図書館に求められる役割の変化を踏まえ、直営館と指定管理館がそれぞれの強みを活かしながら協働する、新たな運営体制の構築も進められています。

多様化・高度化する人々の要望に対応するため、図書館には、これまでの「資料の収集・保存・提供」という基本的な役割に加え、人や地域が抱える課題解決の支援、市民活動や地域交流の拠点、さらには地域のにぎわいを創出する役割が求められています。

私たちは、こうした社会環境の変化や世田谷区が目指す図書館像を十分に理解したうえで、公共図書館に求められる役割と使命を着実に実現し、地域とともに成長し続ける図書館づくりに取り組んでまいります。

04 玉川地域における業務運営の基本的な考え方

❶ 多様な魅力が広がる玉川地域

玉川地域は、多摩川や国分寺崖線などの豊かな自然環境と、二子玉川を中心とした商業・交流拠点、落ち着いた住宅地が共存する地域です。また、地域に根差した商店街活動や文化活動、大学をはじめとする教育機関など、多様な地域資源が身近に存在し、地域への愛着や学びへの関心が高いことも特徴となっています。

玉川地域には、図書館や図書室、図書館カウンターが配置され、それぞれの地域に身近な学びと情報の拠点として利用されています。また、地域住民の生活圏は館ごとの区域にとどまらず、通勤・通学や買い物、余暇活動などを通じて地域内を広く行き来しています。そのため、各施設がそれぞれの役割を果たしながら連携し、地域全体で図書館サービスを支える視点が重要になっています。

❷ 地域と人をつなぐ発信拠点へ

次期指定管理期間において、尾山台図書館は玉川地域で初めて指定管理者制度を導入する図書館となります。私たちは、これまで直営館として培われてきた運営の蓄積や地域との関係性を大切に継承するとともに、指定管理者としての専門性や柔軟性を活かしながら、新たな地域連携や情報発信の充実に取り組みます。

また、尾山台図書館は、駅に近く、多くの利用者が訪れる図書館であるとともに、商店街や教育機関、地域活動と近接する立地特性を有しています。その強みを活かし、地域の魅力や活動、人々の思いが集まり、発信される場として、玉川地域全体の図書館サービスの充実にも貢献していきます。

❸ 私たちが実現する玉川地域の図書館像

私たちは、尾山台図書館を拠点として、地域の自然や歴史、文化、人々の活動と利用者をつなぎ、新たな学びや交流のきっかけを創出していきます。そして、本や情報との出会いにとどまらず、人と地域、人と人とのつながりが広がることで、地域の魅力や活動がさらに広がる図書館を目指します。

私たちは、図書館総合支援企業として、全国で培ってきた図書館運営の知見と、世田谷区内における豊富な運営実績を活かし、この考え方を着実に実現してまいります。さらに、区内において直営館から指定管理館への移行実績を有しており、尾山台図書館においても、これまで培われてきた運営や地域との関係性を丁寧に継承しながら、安定した管理運営を基盤に、玉川地域に新たな価値を生み出してまいります。

05 尾山台図書館の管理運営方針

知る、出会う、参加する。

まちとつながるライブラリー。

尾山台地域は、落ち着いた住宅地を基盤としながら、**商店街を中心とした地域コミュニティ活動が活発に行われている地域**です。また、多摩川や国分寺崖線などの豊かな自然環境や歴史・文化資源に恵まれ、学校や大学、地域団体等による多様な活動が展開されるなど、人と人とのつながりや地域への愛着が育まれています。

尾山台図書館は、地域住民の学びや読書活動を支える身近な公共施設であるとともに、**駅前という利便性の高い立地から、多様な人々が訪れる地域の入口**でもあります。私たちは、資料や情報の提供に加え、地域の自然・歴史・文化や地域活動と出会うきっかけを創出する図書館を目指します。

指定管理導入後においては、これまで培われてきた利用者との信頼関係や図書館サービスを大切に継承しながら、図書館が持つ公共性や情報発信力を活かし、地域と利用者をつなぐ取組みを発展させます。商店街や学校、東京都市大学、地域団体等との連携を通じて、地域で生まれる活動や学びを広く発信するとともに、**利用者が地域を知り、地域に関わるきっかけを創出**します。

また、玉川地域で初めての指定管理館として、中央図書館や地域館との連携・協働を進めながら、駅前立地と高い利用率を活かし、**玉川地域の魅力を発信する拠点としての役割**も果たします。

本提案では、全国で培った図書館運営の専門性と豊富な実績、世田谷区内での運営経験を活かし、安定した運営基盤のもとで質の高い図書館サービスを提供します。そして、尾山台図書館を「地域と出会い、学び、参加が生まれる図書館」へと発展させ、尾山台ならではの学びと交流の循環を育んでまいります。

❶ 尾山台の魅力に出会える図書館
～自然・歴史・文化・暮らしを知る入口づくり～

❷ 子どもたちの「知りたい」を応援する図書館
～読書・調べ学習・探究活動を支援～

❸ 地域活動への入口となる図書館
～地域の人・活動・学びとの新たな接点を創出～

❹ 人と人を本でつなぐ図書館
～本を介した交流とコミュニティ形成～

❺ 玉川地域の魅力を発信する図書館
～駅前立地を活かした情報発信と地域連携～

❻ まちに開かれ、誰もが立ち寄れる図書館
～安心・快適で利用しやすい図書館づくり～

応募団体について

図書館とともに成長し続ける「図書館総合支援企業」

私たちは1979年の創業以来、図書館向け図書の納入事業を基盤に、書誌データ整備やICT活用、運営支援へと領域を拡大し、図書館サービスの基盤を支えてきました。図書館を支えることは社会の知的土壌を耕すことであるとの考えのもと、本と情報、人と知をつなぎ、そこから生まれる学びや出会いを次世代へとつなぐ役割を担っています。

人口減少や少子高齢化など社会構造が大きく変化する中、図書館には、従来の読書推進に加え、多様な主体が関わる新たな公共サービスの拠点としての機能が求められています。

私たちは図書館を「個人の自律」と「地域の共創」を支える場と捉え、ひとりで過ごすことのできる安心と、他者とゆるやかにつながる開放性が両立する公共空間の実現に取り組んでいます。

これまで培ってきた知的インフラとしての図書館機能を土台に、地域特性に応じたサービス設計を行い、日常の暮らしの中から新たな学びや関係性が生まれる図書館づくりに貢献いたします。

運営実績 ― 全国規模の運営基盤と区内実績に裏付けられた安定運営 ―

私たちは現在、全国595館において図書館運営に携わり、約9,000名のスタッフ体制のもと、多様な地域ニーズに対応した安定的な運営を実現しています。



体系化された研修により専門性と現場力を兼ね備えた人材を育成し、サービス品質の均質化と継続的向上を図っています。また、図書館で培ったノウハウを活かし、地域活動や公共機能との連携を促進することで、図書館を核としたコミュニティ形成や学びの創出を支えてきました。



世田谷区においては、2007年の経堂図書館開館時より受託し、現在は4館3カウンターの運営業務を担っております。区内での継続的な運営を通じて、地域特性や利用実態、行政方針への理解を深めており、引き続き安定したサービス提供が可能です。



尾山台図書館の運営においても、これまでの区内実績に加え、全国で蓄積してきた運営ノウハウと人材ネットワークを活用し、世田谷区の施策目標に資する持続可能で発展的な図書館サービスを推進します。

様式３

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

１　業務全般の運営計画　　【共通】

（２）図書館サービス業務について　① 利用者対応の基本方針と取組み

01 利用者対応の基本方針について

図書館は、地方自治法第244条に定める「公の施設」であり、その運営において最も重要な使命は、すべての利用者に対して公平・平等なサービスを提供することにあると認識しています。また、『ユネスコ公共図書館宣言』においても、図書館サービスは「年齢、民族性、ジェンダー、宗教、国籍、言語、社会的身分その他いかなる特性にもかかわらず、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とともに、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、外国籍の方、ベビーカーを使用した小さい子連れの方、妊産婦の方など、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ます。

世代や立場が異なる人々の居場所づくりのために

高齢の利用者への配慮

障害がある利用者への配慮

小さなお子さま連れの保護者への配慮

外国人利用者への配慮

02 高齢の利用者への配慮と取組み

世田谷区では、高齢者人口が令和8年4月時点で総人口の20.72%を占めています。全国平均と比較すると高い水準ではないものの、今後も増加が見込まれています。このような状況を踏まえ、私たちは高齢者の皆様が安心して図書館を利用できるよう、気配り・目配りの行き届いたサービスを心掛け、快適な利用環境の提供に努めます。

❶ 認知症サポーター養成講座への参加

2017年に発表された『認知症にやさしい図書館ガイドライン』（超高齢社会と図書館研究会）では、図書館が地域包括ケアシステムに主体的に関わることの重要性を説いています。

2019年6月には、『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、認知症に関する正しい知識と理解をもち、地域で認知症の方やその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ました。この中で図書館員は、認知症の方と関わることが多い職種としてあげられています。

世田谷区でも策定されている、「世田谷区認知症とともに生きる希望計画」を踏まえ、「世田谷　認知症とともに生きるみんなでアクションガイド」なども活用し、「アクション講座（世田谷版認知症サポーター養成講座）」を実施します。

❷ ブックカートや読書補助具の貸出

高齢者が本を複数冊持ち歩く負担を軽減できるよう、ブックカートを導入します。

また、両隣の行の文字を隠して読み進めることで、読みたい行に集中できるリーディングトラッカーや文字の拡大ができるルーペ、強度別に設置した老眼鏡などを設置し、円滑な読書活動を支援します。



ブックカート例

❸ 他施設へのアウトリーチサービス

より多くの区民が図書館のサービスを受けることができるように、他施設へのアウトリーチサービスに積極的に取り組みます。近隣の高齢者福祉施設、障害者支援施設に伺い、施設利用者や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。大人向け紙芝居の読みきかせに加えて、加齢に伴う読書の不自由を補う電子図書館やサピエ図書館の紹介、マルチメディアDAISY図書の体験会を実施します。そのほか、施設のニーズに合わせて資料を選書し、団体貸出を行います。

❹ 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。

03 障害のある利用者への配慮と取組み

令和元年6月に施行された『視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律』（通称：読書バリアフリー法）は、障害の有無にかかわらず、すべての国民が読書を通じて文字・活字文化の恵沢を享受できる社会の実現を目的としています。私たちは、この理念を踏まえ、『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』及び「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、視覚・聴覚障害者等の読書環境の整備とサービスの充実に取り組みます。

① 読書バリアフリーサービス担当者によるサービスの推進・人材育成

代表企業は読書バリアフリーサービスを推進する専門員を社内に配置しています。
「読書バリアフリーサービス」を体系化し、その内容をテキストにまとめ図書館現場に発信しています。多様な研修プログラムを用意し、人材の育成やノウハウの共有にも力を注いでいます。

② ユニバーサルデザインに基づいた運営

誰もが利用しやすい図書館を実現するため、施設・設備などのハード面と、サービスなどのソフト面の両面において、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れた運営を行います。また、図書館運営にとどまらず、地域と連携した企画・イベントや交流の場においてもその理念を実践し、すべての利用者が平等に図書館サービスを利用できる環境づくりに努めます。

■ 多様な人々を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などを導入します。



■ バリアフリー映画会の実施

聴覚や視覚に障害のある方にも楽しんでいただけるバリアフリー映画を上映します。字幕や音声ガイドが誰にとっても便利なツールであることや障害者の社会参加について考えてもらう機会とします。

04 外国人利用者への配慮と取組み

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。

外国語でのおはなし会の実施

外国人利用者にも安心して参加いただける外国語によるおはなし会を企画・実施します。日本語を主に使用する子どもと、その他の言語を使用する子どもが同じ物語を共有し、相互に交流できる機会と場の提供を図ります。

05 小さなお子様連れの利用者への配慮と取組み

静かな場所で赤ちゃんが泣きだしたり、小さな子どもが騒ぐことで、保護者の方々は肩身の狭い思いをすることがあります。保護者への声かけや状況の確認と同時に、周囲の方々へ理解を求める声かけをすることで、見守り、許容する雰囲気をつくります。

乳幼児の保護者への配慮

授乳室やおむつ交換台を設置している館においては、小さなお子さんを連れた方でも安心してご利用いただけるよう、設備の周知と利用しやすい環境づくりに努めます。

06 窓口やフロアでの取組み

カウンター、フロア、電話等における窓口対応は、利用者が図書館に対して抱く印象を左右する重要な業務であり、スタッフの接遇能力は図書館サービスの質に直結します。利用者に「気持ちがよい」と感じていただける対応は、安心感や信頼感の醸成につながり、「利用しやすい」「また利用したい」といった満足度の向上にも寄与します。このため、社内の接遇トレーニングインストラクターによる各館での研修を実施し、スタッフの接遇力向上に組織的に取り組みます。

また、図書館におけるフロアワークは、書架整理や配架、フロア巡回など多岐にわたります。これらの業務のあらゆる場面において、挨拶の徹底など、利用者が気軽に声をかけやすい環境づくりに努めます。さらに、全スタッフがホスピタリティを発揮し、資料を探している利用者やお困りの利用者に対して積極的に声かけを行います。利用者の要望に応じた案内に加え、潜在的なニーズの把握にも努め、より満足度の高いサービスの提供を図ります。

（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･ニーズの把握と改善への取組み

人々の価値観やライフスタイルの変化に伴い、利用者ニーズは一層多様化しています。個々のニーズを網羅的に把握することは容易ではありませんが、地域にとって必要とされる施設であり続けるためには、偏りなく幅広い意見に耳を傾け、運営に適切に反映していくことが重要です。

寄せられた要望やニーズについては、次期の改善計画へ確実に反映し、いわゆるPDCAサイクルを活用した継続的な業務改善を推進します。

利用者サービスの向上に向けて、以下の取組を通じて市民ニーズの把握に努めます。区民の声に真摯に向き合い、スタッフ全員で知見を共有しながら、より質の高い図書館運営の実現を図ります。

利用者要望･ニーズの把握

利用者ニーズを継続的に把握するため、カウンター業務やフロアワーク等の日常的な対人サービスを通じて、利用者から寄せられる要望や意見の把握に努めます。

一方で、すべての利用者が自身の意向を十分に表明できるとは限らないことを踏まえ、いわゆる「声なき声」にも配慮し、複数の手法を組み合わせて幅広く意見･要望を収集します。収集した情報は、運営およびサービス改善に着実に反映していきます。

利用者アンケートの定期的な実施



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。

窓口での積極的なお声がけ

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、積極的に「声かけ」を行います。利用者と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。

様式３

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

１　業務全般の運営計画　　【共通】

■ 意見箱の設置

日常的なご意見・ご要望や苦情等を把握するため、「利用者の声」（意見箱）を設置します。寄せられた内容についてはスタッフ間で共有し、課題が認められる場合は必要な対策を検討・実施します。対応は可能な限り迅速に行い、利用者の信頼確保につなげます。また、収集したご意見はセルフモニタリングにも活用し、継続的なサービス改善に反映します。

■ 事業終了後のアンケート

事業実施時には、可能な限りアンケートを実施し、参加者からの意見を収集します。回収した結果は取りまとめのうえ、担当スタッフによる振り返りを行い、事業目的の達成状況を検証します。あわせて改善点を整理し、今後の事業方針の検討および計画策定に活用します。

■ 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、ならびに図書館運営協議会による評価については、広い視点からの意見を得る重要な機会と捉えます。これらの評価結果を適切に分析し、今後の運営改善および図書館サービスの向上に積極的に反映していきます。

② 利用者要望・ニーズを踏まえた改善の取組み

利用者から寄せられた意見・要望を運営に適切に反映するためには、その内容が施設の設置目的に適合しているか、公平性・平等性を損なうおそれがないか、また経済的・物理的に実現可能であるか等の観点から精査することが重要です。まずは館長および責任者間で情報共有を行い、対応方針を検討します。速やかに対応可能な事項については、迅速に改善に着手します。一方で、追加予算を要するもの、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や業務内容に関わる事項については、世田谷区との定例会を基本とし、報告・協議のうえで適切に対応し、改善に取り組みます。

様式３

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

１　業務全般の運営計画　　【共通】

情報共有と改善策検討のための具体的方策

以下の取組みを通じて、利用者から寄せられた意見・要望を館内で共有するとともに、その内容を十分に検討し、サービスの改善および運営の向上に着実に反映していきます。

- 業務開始前ミーティング
- 館内整理日全体ミーティング
- 連絡ノートの活用
- 世田谷区内受託館チーフ会
- 世田谷区内受託館館長会
- 23区館長会・責任者会
- 社内共有サイトの活用
- セルフモニタリングの実施

02 苦情対応

図書館には多様な利用者が来館することから、すべての方が快適に利用できる運営を目指していても、利用ルールやサービス内容等に関する意見や苦情が寄せられることがあります。これらの意見や苦情については、単なる不満として捉えるのではなく、図書館運営を改善するための重要な利用者ニーズとして位置付けます。一つひとつの声に真摯に向き合い、その背景にあるニーズを的確に把握することで、利用者とともに、より質の高い図書館運営の実現を図ります。

① 苦情対応の流れ

苦情が発生した場合は、利用者の立場に立った対応を基本とし、以下の手順に基づき、誠意をもって適切に対応します。

② 再発防止とトラブルの未然防止

苦情対応事案については、発生経緯を記録・報告のうえ、中央図書館および本社と共有・協議し、必要に応じて業務改善や再発防止策を講じます。また、今後想定される苦情についてもあらかじめ検討を行い、トラブルの未然防止に努めます。さらに、利用者が安心して快適に利用できる環境を維持するため、以下の対策を日常業務の中で継続的に実施します。

■ 館内状況の把握

カウンターを無人にしないことや、挨拶の徹底により来館者への配慮を行うとともに、巡視時の声かけを実施します。あわせて、不審者・不審物への注意を徹底し、安全な利用環境を確保します。

■ 館内掲示による注意喚起

館内の雰囲気を損なわないよう配慮しながら、必要な掲示やサインを設置します。利用者の目に留まりやすい場所に配置するとともに、誰にとっても分かりやすい内容となるよう工夫します。

様式３

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

１　業務全般の運営計画

（２）図書館サービス業務について　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 基本となる資料管理業務について

❶ 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。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、各館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、各図書館の地域特性はどのような役割を果たしている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、図書館の蔵書全体を構築する業務という考えのもと、最適な選書のご提案に努めてまいります。

❷ 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くことができ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べきかの判断を「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のご提案を行います。

■ 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、商店街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。

❸ 図書館の所蔵構成について、

これまで利用者の暮らしや地域のニーズを反映して形成されてきた蔵書を大切に継承するとともに、利用者との対話や地域の変化を踏まえながら、新たなジャンルや地域特性を取り入れた魅力ある資料構成・書架編成を進めてまいります。

１　業務全般の運営計画

④ 今後の選書計画について

■ ティーンズ世代への対応

区立図書館における図書館運営の在り方に 関する方針からも、中高生向け資料の配置や読書環境について意見が寄せられていることから、ティーンズコーナーの構築にあわせて、進路、探究学習、デザイン、ものづくり、ライトノベルなど、中高生の興味や関心に応じた資料の充実を図ります。読書の入口となる資料から学びを深める資料まで幅広く収集し、読書や探究活動を支援します。

■ 地域特性を生かした資料の充実

尾山台地域の特色である多摩川や等々力渓谷などの自然環境、地域の歴史や文化、商店街活動などを踏まえ、自然科学や地域資料を中心とした資料の充実を図ります。地域への理解や愛着を深めるとともに、地域資源を活用した学びを支える蔵書構成を目指します。

■ 暮らしと学びを支える資料の充実

貸出や予約動向、レファレンス事例、利用者との対話などを通じてニーズを継続的に把握し、資料構成の充実を図ります。現在の「暮らしと健康コーナー」を活かしながら、健康・福祉・介護、子育て、食、防災などの生活情報に加え、生涯学習や地域活動に関する資料も充実させ、区民の暮らしと学びを支える蔵書づくりを進めます。

02 利用動向や地域特性を反映した書架構成

利用動向や貸出・予約状況、レファレンス事例などを分析し、利用者が求める資料に出会いやすい書架構成を進めます。また、多摩川や等々力渓谷、地域の歴史や文化など尾山台地域の特色を反映した資料の展開を行い、地域への関心や学びにつながる環境を整備します。資料を分類ごとに配置するだけでなく、利用者の関心や利用目的に応じたテーマ展示や関連資料の提案を行うことで、新たな発見や読書の広がりを創出します。

■ たまがわ・尾山台アーカイブコーナー

現在の「たまがわコーナー」を発展させ、多摩川、等々力渓谷、国分寺崖線、野毛古墳群、九品仏浄真寺、玉電など、玉川地域の自然・歴史・文化に関する資料や情報を集約します。また、地域資料と関連図書をあわせて展開するとともに、テーマ展示やブックリストの作成を通じて、地域の魅力をわかりやすく発信します。

あわせて、玉川総合支所管内のまちづくりセンター等との連携を通じて、地域資料や観察記録、写真、地図、地域団体の刊行物などの収集・整理を進め、地域を知り、学ぶための情報基盤として活用します。

様式３

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

１　業務全般の運営計画

■ おやまちライブラリー

２階図書館フロアへ上がった正面のスペースを活用し、地域活動やまちづくりに関する情報を発信する「おやまちライブラリー」を設置します。地域団体や商店街、学校等の活動紹介と関連図書をあわせて展開し、人や活動、地域の魅力と出会う場を創出します。

また活動紹介パネルやイベント情報の掲示、関連図書の展示やブックリストの配布などを通じて、地域への参加や交流のきっかけづくりを行います。

■ 暮らしと健康コーナー

現在の「暮らしと健康コーナー」を発展させ、健康・福祉・介護、子育て、食、防災など、暮らしに役立つ資料を集約します。また、生涯学習や地域活動、趣味などに関する資料も取り入れ、幅広い世代の暮らしや学びを支えるコーナーとして充実を図ります。

児童エリアに隣接する立地を活かし、子育てや健康、防災など親子で関心を持ちやすいテーマの資料を充実させるとともに、高齢者の生きがいや学び直し、地域活動への参加を支援する資料も展開します。

また、関連した暮らしの講座やテーマ展示、パスファインダー、ブックリスト等を活用し、利用者が必要な情報に出会いやすい環境を整備します。

■ ティーンズコーナー

中高生向け資料を集約し、読書と学びを支えるコーナーとして再構築します。小説や進路、探究学習、自然科学、芸術、ライトノベルなどを展開し、中高生が興味や関心に応じて本と出会い、自ら学びを広げるきっかけを創出します。

3階の中高生優先席に近接して配置することで、学習や滞在の中で自然に資料に触れられる環境を整備します。また、テーマ展示やおすすめ本の紹介を行い、読書の入口となる資料から探究につながる資料まで幅広く紹介することで、中高生の知的好奇心を育みます。

様式３

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

１　業務全般の運営計画

（２）図書館サービス業務について　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方針

図書館には、資料や情報の提供を通じて、区民一人ひとりの暮らし、仕事、学業のなかで生じた様々な課題解決を支援する役割が求められています。その中核を担うレファレンスサービスは、図書館資料をはじめとする多様な情報源を活用し、利用者の情報要求に応える重要なサービスです。

私たちは、図書館が有する人材・資料・情報をより多くの方に活用していただくため、従事者の資料・情報探索能力の向上に努めるとともに、レファレンスサービスの認知度及び利用率の向上に取り組みます。 さらに、レファレンスサービスの利用を通じて、将来的には利用者自身が必要な情報にたどり着けるよう、資料検索や情報探索を支援し、自立的な図書館利用を促進する仕組みづくりにも取り組みます。

02 利用者ニーズに応えるレファレンスサービスの推進

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。

様式３

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

１　業務全般の運営計画

❶ レファレンスサービスにおける窓口対応について

レファレンスサービスにおける窓口での対応においては、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。

❷ スタッフのレファレンススキル向上に向けた取組み

■ 研修と事例共有によるレファレンス力の向上

職員のレファレンススキル向上に向け、各種研修や勉強会を実施します。あわせて、レファレンス調査記録を体系的に蓄積・共有し、事例研究やグループワークに活用することで、調査力・情報提供力の向上を図ります。これにより、迅速かつ的確なレファレンスサービスの実現につなげます。

■ 研修と事例共有によるレファレンス力の向上

全国の受託館で利用する社内共有プラットフォームにおいて、レファレンス専用の相談機能を設けています。対応が難しい案件については、全国のスタッフや館長、顧問アドバイザー等から助言を得られる体制を整えています。

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社図書館流通センター

１　業務全般の運営計画

03 立地環境や地域特性を踏まえた取組み

尾山台地域の特性は？

立 地

東急大井町線尾山台駅から徒歩３分、商店街の中に位置する利便性の高い図書館です。周辺には落ち着いた住宅地が広がる一方、商店街を中心とした地域活動も活発で、日常的に人々が行き交う環境にあります。また、玉川総合支所に近接しており、行政サービスとの親和性も高い立地です。さらに、東京都市大学をはじめとする教育機関も所在し、暮らしや学びを支える地域資源に恵まれています。

地 域

子育て世代から高齢者まで幅広い世代が暮らす住宅地であり、日常生活や生涯学習を支える図書館サービスへのニーズが高い地域です。また、商店街や地域団体によるまちづくり活動が盛んで、地域への関心が高いことも特徴です。さらに、豊かな自然環境や歴史・文化資源、大学等の教育機関が身近に存在することから、地域を知り学ぶ機会や、探究学習・地域活動を支える情報提供が必要です。

それぞれの特性を踏まえて

① 暮らしと健康を支えるレファレンスサービス

■ 暮らしに役立つ情報提供

子育て世代から高齢者まで幅広い世代が暮らす地域特性を踏まえ、健康・福祉・介護・子育て・防災など、暮らしに関する情報提供を強化します。健康づくりや疾病予防、認知症、介護、子育て支援、防災などに関する図書資料を充実させます。

▶「暮らしと健康コーナー」を活用し、テーマ展示やパスファインダー、ブックリストの提供を通じて、利用者が必要な情報へたどり着きやすい環境を整備します。



▲ 多様なブックリストやパスファインダー

▶利用者ニーズの把握とサービスへの反映

日頃のレファレンスサービスや利用者からの相談内容を蓄積・分析し、地域で関心の高いテーマや情報ニーズの把握に努めます。健康、介護、子育て、防災など、相談の多い分野については、資料収集や情報提供の充実につなげます。利用者の声や相談内容を継続的にサービスへ活かすことで、地域課題や暮らしの変化に対応した図書館運営を行います。

１　業務全般の運営計画

■ 関係機関との連携による情報提供

玉川総合支所やあんしんすこやかセンターをはじめとする地域の相談機関や行政サービスに関する情報提供を行い、利用者が必要な支援や地域活動につながるようサポートします。必要に応じて関係機関や相談窓口を案内します。

あわせて、地域の制度やサービスに関する情報を整理したパスファインダーやブックリストを作成し、利用者が自ら情報を探しやすい環境を整備します。図書館が地域の情報と人をつなぐ窓口となることで、暮らしの課題解決や地域活動への参加を支援します。



▲ 行政サービスへのアクセス支援

② 学びと探究を支えるレファレンスサービス

■ 東京都市大学との連携による情報提供

東京都市大学の大学図書館は地域住民にも開放されており、専門書や学術雑誌など、公共図書館では十分に所蔵できない資料を利用することができます。私たちは大学図書館の蔵書や利用方法、専門分野等を把握し、レファレンスサービスにおいて必要に応じて案内を行います。

▶ 専門情報へのアクセス支援

図書館に所蔵のない専門資料や学術情報を求める利用者に対しては、関連資料の紹介に加え、東京都市大学図書館の活用も含めた情報提供を行うことで、調査・研究や学習活動を支援します。地域にある大学の知的資源を活かし、専門的な情報ニーズにも応えます。

③ 地域活動を支えるレファレンスサービス

■ 地域資源を活用した調査支援

商店街活動や地域イベント、ボランティア活動、まちづくり活動など、地域で活動する個人や団体に対し、関連図書や事例、行政資料等を活用したレファレンスサービスを行います。活動の企画や運営、情報発信、地域課題の解決など、それぞれの目的に応じて必要な情報の調査・提供を行い、地域活動を支援します。

▶ 地域資源を活用した調査支援

商店街や地域団体、行政機関等とのネットワークを活かし、地域に関する情報を収集・整理します。多摩川や等々力渓谷、地域の歴史・文化に関する調査相談をはじめ、地域活動や地域資源に関する情報提供を行うことで、利用者の学びや地域参加につなげます。



▲ 様々な地域情報を収集

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

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 広報活動の基本方針

図書館は、地域における情報拠点として、多様な資料や情報、人材などの資源を活用し、区民一人ひとりの学習・生活・仕事に関する課題解決を支援する役割を担っています。これらの図書館機能やサービスについて広く周知することで、区民が必要な情報によりアクセスしやすい環境を整え、課題解決につながる機会の創出を図ります。そのため、図書館が有する資料、サービス、各種事業の魅力を積極的に発信し、図書館利用の促進に取り組みます。

情報発信にあたっては、館内掲示や広報誌、ホームページ、SNSなど多様な媒体を活用するとともに、地域施設やイベント等も活用しながら、普段図書館を利用しない方を含め、幅広い区民に情報を届けます。年齢やライフスタイルによって利用しやすい媒体が異なることを踏まえ、それぞれの特性に応じた効果的な広報活動を展開します。

また、私たちが受託する図書館間の連携にとどまらず、各運営館が所在する地域の直営館等とも連携し、広がりのある情報発信に努めます。

02 館内での情報発信

① イベントポスター・チラシの製作・掲示・配布



イベントごとにポスターやチラシを作成し、内容や対象者に応じて適切な場所への掲示・配布を行います。また、掲示・配布期間や設置場所を適切に管理することで、より多くの利用者の目に触れるよう、効率的かつ効果的な情報発信に努めます。

さらに、ポスター掲示の際には可能な限りチラシを併せて設置し、利用者が関心を持った情報をその場で持ち帰ることができるよう配慮します。これにより、イベントや事業への参加促進を図るとともに、情報の到達率向上につなげます。

② 多様なブックリストや利用案内などの配布



新刊紹介に加え、時事や季節の話題にあわせたテーマ別のおすすめ本、暮らしや学びの課題解決に役立つパスファインダーなど、多様なテーマで「本が読みたくなる」情報を発信します。利用者の興味や関心を広げるとともに、新たな本との出会いを創出し、読書活動の促進につなげます。

また、館の特徴に応じた図書館利用案内を作成し、図書館サービスの周知を図ります。初めて利用する方にもわかりやすい情報発信に努めることで、図書館の活用促進と利用者サービスの向上につなげてまいります。

１　業務全般の運営計画

③ デジタルサイネージの活用



館内の人目につきやすい場所にデジタルサイネージを設置し、利用者への情報発信の充実を図ります。館内サービスや行事に関する情報を効果的に発信するほか、地域情報や活動団体の取組みなど、多様な情報を発信する媒体として活用します。設置場所については、カウンター前、館内入口、座席付近の壁面など、利用者の導線も踏まえ、視認性の高い情報提供により、利用者の関心喚起や事業参加の促進につなげます。

■ コンテンツ共有による効果的な情報発信

■ 発信するコンテンツ例

図書館の基本情報や図書館利用案内、自主生産品PR等の基本コンテンツは、動画形式にまとめ、わかりやすく発信します。

また、受託館で共有する図書館のイベント情報や、図書館サービスのPRを投影し、区立図書館への誘導を図るほか、世田谷区様から情報提供を受けた行政、地域情報等多彩なコンテンツを発信します。

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

１　業務全般の運営計画

03 WEBによる情報発信

❶ Instagramでの情報発信



幅広い世代に図書館の魅力やサービスを効果的に届けるため、SNSを活用した広報活動を展開します。SNSは、図書館サービスに関する情報発信や認知度向上、利用促進に有効な手段であり、特に20代から40代の比較的若年層へのアプローチとして、Instagramを活用した情報発信を行います。

魅力的なビジュアルコンテンツを用いて、施設や事業の魅力を分かりやすく伝えるとともに、本施設の日常的なブランディングを推進し、図書館への関心や親近感の醸成につなげます。

❷ 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、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。特に、弊社受託館で取り組んでいる、「世田谷ふしぎの本プロジェクト」で生まれた絵本を掲載し、地域の子どもたちが創作活動を通じて生み出した成果を広く発信します。



世田谷区電子書籍サービス

04 館外での情報発信

❶ 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。また、地域冊子の刊行も検討し、普段図書館に来ない方にも、商店街などを通して、存在をアピールします。

❷ 他施設への積極的な働きかけ

公園・美術館・博物館・駅などといった図書館外の施設にも事業やイベントについて相互PRを持ちかけ、施設間の連携による効果的な情報発信を推進します。あわせて、それぞれの施設が有する特色や資源を活かした企画展示や事業展開を図ることで、相互の利用促進に繋げます。また、図書館を核としたネットワークを構築し、地域全体の魅力向上と賑わいの創出に寄与してまいります。

様式３

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

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　② 地域ボランティア及び団体等との協働関係

01 地域ボランティア・団体との連携・協働

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

02 具体的な取組み

地域との協働による図書館運営を継続・発展させていくためには、これまで築かれてきたボランティアとの信頼関係や活動の蓄積を大切にし、その成果を次世代へつないでいくことが重要です。そのため、これまで実施されてきたボランティアとの連携事業を着実に継承するとともに、引き続き相互の連携を深めながら、地域に根ざした図書館づくりを推進してまいります。

また、活動の継続性と発展性を確保するため、必要に応じて新たなボランティアの募集を行うとともに、活動に必要な知識や技術を習得できる研修を実施し、安心して活動に参加できる環境づくりとボランティア活動の支援に取り組みます。

｜ これまでの連携事業の継続と発展

現在、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。現在、活動しているボランティアの事業内容は下表の通りです。

事業内容	対象	実施日
おはなし会	幼児～小学生	毎月水曜日
赤ちゃん向けおはなし会	0～3歳	毎月第3木曜日
幼児向けおはなし会	幼児～小学生	第3土曜日
おはなし会	幼児～小学生	第2、第4日曜日
おはなし会	幼児～小学生	毎週土曜日
季節企画おはなし会	幼児～小学生	春休み、夏休みの2日
ブックトーク	幼児～小学生	春休み、夏休みの2日

様式３

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

１　業務全般の運営計画

② 新たなボランティアや団体の募集

地域の人材が図書館活動に主体的に関わる機会を創出することは、図書館サービスの充実だけでなく、地域コミュニティの活性化や社会参加の促進にもつながります。そのため、おはなし会や図書の修理、配架など、図書館内で活躍できる活動の場を設け、高齢者をはじめとした地域住民の地域貢献活動を通じた社会参加を促進します。

ボランティアの募集にあたっては、区報等を活用して広く周知するとともに、活動に必要な知識や技術を習得していただくためのボランティア講習を実施します。なお、募集に際しては、事前に世田谷区様と協議のうえ進めてまいります。

■ 地域の協働によるボランティア活動の推進

尾山台地域は、活発な商店街活動に加え、東京都市大学や近隣の小・中学校など、多様な知識資源や人的資源を有しています。こうした地域の特色を活かし、学校や地域団体、教育機関等との連携を進めることで、新たなボランティア人材や活動団体の発掘につながる可能性を有していると考えます。

地域の多様な主体とのつながりを活かしながら、図書館事業への参画機会を創出するとともに、世代や立場を超えた交流や学びの場づくりを推進します。さらに、地域で活動する人々の力を図書館運営や事業に活かすことで、地域に根ざした協働の輪を広げ、持続的な地域コミュニティの形成に貢献してまいります。

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

１　業務全般の運営計画

■ 新たなボランティア・団体の活動案

≪新たなボランティア・団体募集活動案≫

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

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



③ ボランティア活動等の支援体制の充実

■ 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さらなる発展とコミュニティ形成を目的として、ボランティア交流会を開催します。交流会では、日頃の活動内容や工夫している点を共有することで、お互いのスキルやノウハウの交換を促進するとともに、新たな気づきや学びの機会を創出します。また、活動者同士の親睦を深めることで、活動へのモチベーション向上や継続的な参加にもつなげます。さらに、交流会には図書館スタッフも参加し、ボランティアとの相互理解を深めながら、より良い協働関係の構築を図ります。

■ ボランティア活動や団体の紹介

ボランティア活動への理解促進と新たな参加者の獲得を目的として、活動内容を紹介するパネルを作成し、館内に掲示します。活動の様子や成果を分かりやすく紹介することで、ボランティア活動に関心を持つ利用者の掘り起こしを図るとともに、参加へのきっかけづくりにつなげます。

また、パネル展示をボランティアの活動を顕彰する機会として位置づけることで、活動への達成感や誇りの醸成を図ります。こうした取組みを通じて、活動継続へのモチベーション向上を促すとともに、ボランティア同士や地域住民との交流を活性化し、地域コミュニティのさらなる発展につなげてまいります。

様式３

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

２　事業提案書

（１）対象館における地域特性や立地環境等を生かした、区民（利用者）により一層親しまれる取組み

01 尾山台の自然・歴史・文化・暮らしを知るライブラリー

尾山台図書館は、尾山台駅に近接し、尾山台地区会館内に設置された、地域の暮らしに身近な図書館です。周辺には、多摩川、等々力渓谷、国分寺崖線、野毛古墳群、九品仏浄真寺など、玉川地域の自然・歴史・文化を感じられる地域資源が点在しています。また、落ち着いた住宅地として、長年地域に暮らすシニア世代と子育てファミリー層がともに暮らし、身近な学びや地域への関心が高い地域でもあります。

私たちは、こうした地域資源や特性を生かしながら、地域への理解や関心を深めるとともに、地域を知り、歩き、学ぶ機会の充実を図ります。そのため、地域に関する資料や情報を活用し、子どもから大人までが身近な地域の魅力に触れられる環境づくりを進めます。

その取組の基盤として、現在の「たまがわコーナー」を発展させ、尾山台・玉川地域の自然・歴史・文化・暮らしに関する資料や情報を収集・編集・発信します。地域を知り、歩き、暮らし続けるための学びを支えることで、子どもから大人までが尾山台の魅力を再発見し、地域への理解と愛着を深められる図書館を目指します。

２　事業提案書

❶ たまがわ・尾山台アーカイブコーナー

現在の「たまがわコーナー」を発展させ、多摩川、等々力渓谷、国分寺崖線、野毛古墳群、九品仏浄真寺、玉電など、玉川地域の自然・歴史・文化に関する資料や情報を集約します。玉川総合支所管内のまちづくりセンター等との連携を通じて、地域資料や観察記録、写真、地図、地域団体の刊行物などの収集・整理を進め、尾山台・玉川地域の魅力を発信するとともに、地域を知り、学ぶための情報基盤として活用します。



■ たまがわ今昔写真展

多摩川や尾山台駅周辺、商店街、等々力渓谷などの昔と現在の写真を展示します。地域資料や古地図、解説パネルとあわせて、関連図書やブックリストを紹介し、地域の景観や暮らしの変化を多面的に学べる機会を提供します。

また、住民から寄せられた写真やエピソード等も活用し、地域の記憶を共有するとともに、尾山台・玉川地域の歴史や文化への理解を深めます。



■ たまがわ歳時記

多摩川の自然や地域の行事、季節の話題などをテーマに、関連図書や地域資料を紹介します。桜や野鳥、多摩川の生きもの、地域のお祭りや伝統行事など、季節ごとにテーマを設けることで、地域の魅力を継続的に発信します。

あわせて、調べ学習や地域散策に活用できるパスファインダーを作成し、図書館資料と地域情報を結び付けながら、子どもから大人までが身近な地域に親しみ、学ぶきっかけを創出します。



❷ 地域を歩き、学び、発見する取組み

尾山台・玉川地域には、多摩川や等々力渓谷、国分寺崖線、野毛古墳群、九品仏浄真寺などの豊かな自然・歴史資源があります。私たちは、「たまがわ・尾山台アーカイブコーナー」で紹介する地域資料や図書館資料を活用しながら、講座やまち歩き、体験型事業、調べ学習支援を展開します。図書館で得た知識を実際の地域での体験へとつなげることで、利用者が地域の魅力を再発見し、地域への理解や関心を深める機会を創出します。

■ 本と歩く尾山台

「たまがわ・尾山台アーカイブコーナー」で紹介する地域資料や図書館資料と連動し、多摩川、等々力渓谷、野毛古墳群、九品仏浄真寺などを巡る散策マップやブックリスト、パスファインダーを作成・配布します。図書館で得た知識をきっかけに実際に地域を歩きながら、自然や歴史、文化に触れる機会を創出し、地域資源への関心を高めます。



２　事業提案書

■ 尾山台自然発見講座

等々力渓谷や国分寺崖線、多摩川などの地域資源を活用し、子どもの調べ学習に役立つ生物観察講座や、大人向けの自然環境講座を実施します。自然観察団体や東京都市大学等と連携し、図書館資料や地域資料も活用しながら、身近な自然への関心と理解を深めます。

▶ 多摩川フィールドノート ― 図鑑と歩く生きもの観察講座 ―

自然観察団体や東京都市大学等と連携し、多摩川で野鳥や昆虫、植物などを観察するフィールドワークを実施します。

事前に関連図書や図鑑を活用したミニ講座を行い、観察後には記録展示やブックリストの配布を通じて、継続的な学びにつなげます。



▶ 等々力渓谷を読み解く ―国分寺崖線の自然探究講座―

専門家や地域団体、東京都市大学等と連携し、等々力渓谷の地形や植生、生態系をテーマとした講座と現地観察を実施します。

図書館資料やパスファインダーを活用しながら、国分寺崖線が育んだ自然環境や地域との関わりについて学びます。



■ 尾山台歴史探訪講座

野毛古墳群や九品仏浄真寺、玉電などをテーマに、地域の歴史や文化を学ぶ講座やまち歩きを実施します。郷土史研究者や関係施設、地域団体等と連携し、地域資料や古地図、写真などを活用しながら、地域の歩みや暮らしの変遷を分かりやすく紹介します。

▶ 古地図で歩く尾山台 ―野毛古墳群歴史探訪講座―

郷土史研究者や関係施設等と連携し、野毛古墳群や周辺地域を巡る歴史探訪講座を実施します。

古地図や写真、発掘調査資料、関連図書を活用した事前講座と現地見学を組み合わせることで、古墳時代から続く地域の歴史や文化を立体的に学びます。

▶ 玉電からはじまるまち歩き ― 写真と資料でたどる沿線の歴史講座 ―

地域史に詳しい団体や関係者等と連携し、玉電から現在の大井町線へと続く沿線の歴史やまちの変遷を学ぶ展示や講座を実施します。

写真や地域資料を活用した事前講座と沿線散策を組み合わせ、交通の発展と地域の暮らしの変化を体感的に学びます。



２　事業提案書

02 子どもの成長と家庭の学びを支える読書環境づくり

尾山台図書館は、館全体の貸出に占める児童利用の割合が高く、子どもたちの日常的な読書活動が定着しています。おはなし会や調べ学習支援も活発に行われており、子どもの読書活動を支える基盤が整っています。また、独立したおはなし室を有しており、乳幼児から小学生まで成長段階に応じた事業を展開しやすい環境が整っています。私たちは、こうした特徴を活かし、子どもたちが本と出会い、興味や関心を広げながら読書を習慣化できるよう、読書体験と学びをつなぐ取組みを推進します。

❶ 成長段階に応じたわかりやすい読書環境の整備

児童エリアでは乳幼児、低学年向け・高学年向けを明確に表示した書架構成となっており、子どもたちが成長段階に応じて本を選びやすい環境が整えられています。

今後は発達段階や季節、学校での学習内容に応じたコーナー展示やブックリストを充実させ、子どもたちの「次に読みたい本」との出会いを創出します。また、親子で使いやすいレイアウトや、親しみやすくなる館内装飾を行います。



❷ 親子の読書習慣を育む取組

乳幼児の時期は、大人との関わりを通じて情緒的な絆が形成されていく大切な時期です。その時々の子どもの成長段階に合わせながら、継続的に本に出会う働きかけを行います。

あわせて、おはなし会や工作会等の定例事業を通じて本の選び方や読み聞かせ方法を伝え、家庭での読書活動を支援します。さらに、親子で参加できる多様なイベントの実施により、図書館に馴染みの内装の来館を促し、本に親しむきっかけづくりを推進します。



ぬいぐるみおとまり会



読み聞かせおすすめ本の共有

２　事業提案書

■ おはなし会から広がる読書体験

図書館では、定例おはなし会や乳幼児向けおはなし会を継続的に実施されており、ボランティアとも連携しながら、多様な読書体験の機会を提供しています。会場では保護者向け資料も紹介することで、親子がともに学び、読書に親しむ環境づくりを行っています。私たちは、こうした取組みをしっかりと継承し、発展させてまいります。

▶ 立地環境を活かした「おやまち青空おはなし会」

ハッピーロード尾山台商店街では、毎日16時から18時まで歩行者天国が実施されており、地域住民が安心して歩き、交流できる空間が生まれています。私たちは、この地域資源を活用し、月1回程度、歩行者天国の時間帯にあわせて尾山台地区会館入口前のスペースで「おやまち青空おはなし会」を開催します。

図書館の外へ読書体験を広げることで、これまで図書館を利用していなかった親子や地域住民との新たな接点を創出します。

会場にはマットを敷設し、小さな子ども連れでも安心して気軽に参加できる環境を整えるとともに、絵本の読み聞かせや手遊び等を実施します。また、季節の絵本や商店街、地域に関連する本の紹介、図書館利用案内もあわせて行い、 商店街を訪れる親子や地域住民が気軽に参加できる開かれた読書活動として実施することで、図書館と商店街を結び付けるとともに、商店街のにぎわいづくりや地域コミュニティの形成にも貢献します。

■ 親子で過ごせる空間づくり



図書館の児童エリアの隣には「暮らしと健康コーナー」が配置されており、料理や手芸、医療、健康などの資料を保護者が利用しやすい環境となっています。

子育てや健康、暮らしに役立つ講座、展示や情報、パスファインダーやブックリストをさらに充実させ、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、子育て支援につなげます。

▶ 親子で見つけるテーマ図書



児童書と「暮らしと健康コーナー」の資料を連動させたテーマ展示を実施します。例えば、「食べもの」「からだ」「防災」などをテーマに、子ども向け絵本や知識の本と、保護者向けの料理本や健康・防災資料をあわせて紹介します。親子が同じテーマについてそれぞれの視点で本を選べる環境をつくることで、家庭での会話や学びにつなげます。

２　事業提案書

③ 小学生に向けた事業

小学生期は、子どもが自ら本を選び、読書習慣を形成していく大切な時期です。スタンプラリーやクイズラリーなど参加型イベントを実施し、本や図書館に親しむきっかけをつくります。また、調べ学習に役立つ講座や相談会を通じて、読書活動と探究的な学びを結び付け、自発的な学習意欲や思考力の育成を支援します。

■ 読書習慣形成のきっかけづくり

▶ ブックトーク

テーマに沿った複数の本を紹介し、読書意欲の喚起と多様な本との出会いの創出を図ります。

▶ 読書スタンプラリーやビンゴ

テーマに沿った本を読むなどの条件を達成した子どもに対し、スタッフ特製の記念品をプレゼントします。

▶ こども映画会

映像を通じ物語への関心を高め、読書や図書館利用につなげます。

■ 調べる・考える力を育む取組み

多小学校からの調べ学習支援の実績を活かし、図書館活用ガイドやテーマ別資料リストを整備するとともに、調べ学習に役立つ資料をわかりやすく紹介します。読書を楽しむだけでなく、自ら調べ、考え、学ぶ力を育む機会を提供します。

▶ 親子で学ぶ! 調べ学習講座

夏休みの宿題等において調べ学習を行う児童に対し、スライドを示しながら、本や情報の探し方、情報の整理・比較の方法、レポートのまとめ方の説明を行います。

また、保護者がどのようなサポートをすればいいのか、そんな疑問に応えるかたちで保護者向けガイダンスも行います。

▶ プログラミング教室×東京都市大学

東京都市大学と連携し、子どもたちの論理的思考力や創造力を育むプログラミング教室を開催します。直感的に扱えるデジタルツールやロボット教材を活用し、楽しみながらプログラミングの基礎を学びます。 また、図書館ではプログラミングや科学技術に関する図書の紹介、テーマ展示、ブックリストの配布を行い、体験を読書や探究学習へとつなげます。

２　事業提案書

03 誰にでも開かれた利用しやすい図書館に向けて

尾山台図書館は、区内でも障害者サービスの利用実績が高く、読書が困難な方への支援において豊富な実績を有しています。私たちは、こうした実績を基盤として、障害の有無や年齢、生活環境にかかわらず、誰もが必要な情報や学びにアクセスできる図書館として、多様な子どもたち、高齢者、障害のある方を支える取組みを展開します。

■ 多様な子どもたちへの支援

小学校からの調べ学習支援の実績を活かし、図書館活用ガイドやテーマ別資料リストを整備するとともに、調べ学習に役立つ資料をわかりやすく紹介します。読書を楽しむだけでなく、自ら調べ、考え、学ぶ力を育む機会を提供します。



▶ りんごの棚の設置

特別な配慮を必要とする子どもたちへの読書機会の提供や、ハンディキャップの理解促進として、LLブックや点字資料、大きな文字の本等を収集・展示します。

▶ 外国語おはなし会の設置

各館の洋書・対訳資料を活用し、「外国語おはなし会」を開催します。多文化理解を促し、子どもが多様な言語や文化に触れる機会をつくります。英語のおはなし会や、尾山台図図書館に所蔵のある中国語、韓国語の資料を活用したおはなし会も実施します。

■ 障害者施設自主生産品の販売

図書館を拠点とした障害者施設の自主生産品販売について、私たちは区内の受託館7館で実施しており、障害者理解の促進や施設活動の周知に継続的に取り組んでいます。尾山台図書館においても、近隣施設と連携のうえ、利用者の要望に沿った商品展開を進めてまいります。







▶ 思わず手に取りたくなる魅力的なレイアウトに加え、イベントと連動した特別販売会や施設との協働によるオリジナル商品の開発など、多様な工夫を通じて障害者施設の活動を広く発信します。

■ 高齢者の生きがいづくりや課題を解決するコーナー

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」を設置します。コーナーには、老後や介護の不安を解決する等、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。



▶ 情報に辿り着きやすい環境整備

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。



様式３

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

２　事業提案書

（２）近接する文化行政施設など、地域資源との協働・連携を活かした、図書館サービスの取組み

01 「おやまちライブラリー」がつなぐ地域の人・活動・学び

尾山台地域では、ハッピーロード尾山台商店街を中心に、おやまちプロジェクト、地域書店、東京都市大学、学校、住民等が関わりながら、まちの暮らしを豊かにする多様な活動が展開されています。私たちは、図書館が持つ資料や情報、人が集う場としての機能を活かし、おやまちプロジェクトとの共創型企画、商店街とのイベント連携、地域書店との読書文化振興、東京都市大学との地域研究・実践活動等を通じて、**地域との協働を推進します。**

それぞれの主体が持つ活動やネットワークを尊重しながら、地域のにぎわい、情報、人、学びを結び付け、新たな交流や取組みを生み出します。また、地域で生まれる成果や実践を広く発信し、多様な主体の連携を促進することで、尾山台ならではの学びと交流の循環を育み、地域の魅力や価値を未来へつないでいきます。

さらに、地域との協働によって生まれた成果や取組みを紹介する**常設コーナーとして、館内に「おやまちライブラリー」を設けます。**おやまちプロジェクトの活動紹介や商店街との連携事業、尾山台フェスティバル、地域書店との協働企画、東京都市大学の研究成果等を紹介するとともに、関連図書やブックリストをあわせて展示します。地域の活動と図書館資料を結び付けて発信することで、利用者が地域との新たな接点を持つきっかけを創出するとともに、**多様な主体をつなぐ情報発信拠点**として活用します。

２　事業提案書

❶ おやまちプロジェクトとの協働

おやまちプロジェクトは、ハッピーロード尾山台商店街を中心に、地域住民、学校、東京都市大学、事業者等が立場や世代を超えて集い、地域の「やりたい」を形にするための活動を行うコミュニティであり、地域連携のプラットフォームとして機能しています。多様な主体による対話や実践を通じて地域の魅力向上や課題解決に取り組んでおり、尾山台地域における地域連携の核となる存在です。



▲プロジェクトの拠点である
タカノ洋品店改め「タタタハウス」



◀2階には、まちの研究室「おやまちリビングラボ」が入居する

■ おやまちリビングラボ×図書館

プロジェクトの拠点、タタタハウスの2階にあるおやまちリビングラボは、住民、東京都市大学、行政、事業者等が集い、地域の暮らしや未来について対話と実践を重ねる地域の研究・実践拠点です。図書館は、プロジェクトやおやまちリビングラボやと連携し、地域の歴史や文化、自然、子育て、健康、まちづくりなどをテーマとした対話型イベントやワークショップを開催します。図書館で蓄積してきた地域資料や情報、関連図書を活用しながら、多様な視点から地域について考え、学び合う場を創出するとともに、多様な世代や立場の交流を促進します。また、生まれたアイデアや活動成果については、おやまちライブラリー等を活用して発信し、地域住民へ広く共有することで、新たな参加者や協力者との出会いにつなげます。

▶ 尾山台100年会議 ― 写真と記憶で未来を描く地域対話イベント ―

図書館が所蔵する古写真や地域資料、地図等を活用した地域対話イベントを開催します。昔の尾山台の暮らしや商店街の記憶、地域の魅力や課題を共有しながら、多世代でこれからの尾山台について語り合います。生まれたアイデアや意見は、図書館で発信し、地域活動や新たなプロジェクトにつなげます。

▶ おやまち未来実験室 ― 地域の「やりたい」を形にするワークショップ ―

子育て、健康、環境、商店街、防災などをテーマにしたワークショップを開催します。図書館は関連図書や地域資料、先進事例等の情報提供を行いながら、参加者のアイデアを深める役割を担います。地域住民、大学、事業者等が協働しながら、新たな活動やプロジェクトの創出を目指します。

２　事業提案書

■ おやまちプロジェクト活動紹介

おやまちプロジェクトで実施されたイベントやワークショップ、地域活動等を紹介します。活動成果や参加者の声、関連図書、地域資料を一体的に展示することで、地域の取組みを分かりやすく発信します。また、図書館利用者と地域活動をつなぐ情報拠点として活用し、新たな参加者や協力者との出会いを創出します。

▶ おやまちライブラリーの整備

施設１階から2階図書館フロアへ上がった正面の利用者動線上におやまちライブラリーを整備します。関連図書や地域資料、活動紹介パネル、デジタルサイネージ等を組み合わせ、来館者が自然と地域活動に触れられる情報発信空間を創出します。

② ハッピーロード尾山台商店街との連携

ハッピーロード尾山台商店街は、地域住民の日常を支えるとともに、多様な世代や人々が交流する尾山台地域の中心的な存在です。私たちは、商店街と連携し、地域で働く人々の知識や経験、地域に根差した仕事や暮らしの魅力を図書館サービスへ取り込みます。

商店主や地域で活躍する人々と利用者をつなぐ講座や展示を実施するとともに、図書館資料と商店街が持つ地域の知見を結び付けることで、地域ならではの学びや交流の機会を創出します。また、商店街との協働を通じて、図書館利用者が地域に関心を持ち、地域とのつながりを深めるきっかけづくりを行います。

■ 商店街の達人に学ぶ、尾山台しごと図鑑

尾山台地域で活躍する店主や職人、専門家を講師に迎え、それぞれの仕事の魅力や専門技術、仕事への思いを学ぶ講座を開催します。商店街には、長年地域に根差して営業を続けてきた店舗や、高い専門性を持つ事業者が数多く存在しています。図書館は関連図書や職業に関する資料展示を行い、商店街は講師協力や地域との橋渡しを担うことで、地域ならではの学びの機会を創出します。

■ 商店主おすすめの１冊

尾山台商店街で活躍する店主のおすすめ本や愛読書を紹介する展示を実施します。本を選んだ理由や仕事への影響、日々の暮らしの中で大切にしている考え方などもあわせて紹介することで、本を通じて店主の人柄や仕事の魅力に触れる機会を創出します。図書館は関連図書やテーマ展示を行い、商店街はおすすめ本やエピソードの提供に協力することで、本をきっかけとした新たな地域の交流や商店街への関心につなげます。



２　事業提案書

③ ライブラリーブックサーカス@尾山台フェスティバル

尾山台地域を代表するイベントである尾山台フェスティバルにおいて、尾山台地区会館１階入口前スペースへのブース出展や、館内において様々なイベントや情報発信を同時開催する、「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。

商店街や地域団体と連携しながら、人と本、地域をつなぐ体験型の様々な催しを行います。本や地域資料を活用した企画、子ども向け体験プログラム、地域を知る参加型企画等を実施することで、図書館を身近に感じてもらうとともに、尾山台の歴史や文化、人の魅力に触れる機会を創出します。

▶ 尾山台のみんなで選ぶ100冊



商店街の店主、地域住民、学校関係者、東京都市大学の学生・教員等からおすすめの本を募集し、「尾山台のみんなで選ぶ100冊」として発信します。会場では推薦コメントとともに展示を行い、来場者による投票やメッセージ募集も実施します。フェスティバルをきっかけに地域の多様な人々が本を通じてつながり、尾山台ならではの読書文化を育みます。

▶ おやフェスまちライブラリー

商店街や尾山台の自然、歴史などをテーマとした本や地域資料を紹介するコーナーを出展ブースに設置します。図書館は関連図書や地域資料の展示を行い、商店街や地域団体は地域の魅力や活動内容、地域の特産品を紹介することで、来場者が本を通じて尾山台の魅力を再発見する機会を提供し、フェスティバルと図書館を結び付けます。

▶ おやフェス子ども図書館

出展ブースでは、親子が自由に本を楽しめる読書スペースを設置します。絵本の読み聞かせや手遊び、ミニ工作等を実施し、子どもたちが気軽に本と出会える場を創出します。また、図書館サービスやおすすめ絵本の紹介を行うことで、新たな図書館利用につなげます。

▼ 空の下での読書スペース



▼ 尾山台の魅力を知る10のキーワード選書



▼ 地域の物産展や活動紹介



２　事業提案書

④ WARP HOLE BOOKSと育む本を通じたコミュニティ形成

WARP HOLE BOOKSは、図書館からわずか数十メートルの場所に位置し、本を通じた人と人との出会いや交流を大切にしながら、住民が気軽につながる場づくりに取り組んでいる地域書店です。店主や利用者がともにお店づくりに関わるなど、本を介したコミュニティ形成を実践しており、尾山台における新たな文化・交流拠点となっています。

私たちは、WARP HOLE BOOKSと連携し、図書館が持つ公共性や資料の蓄積と、書店が持つコミュニティ形成の力を結び付けることで、本をきっかけとした交流や学びの機会を創出します。本を読むだけでなく、本を介して人と人が出会い、地域とのつながりが生まれる場づくりを進めることで、尾山台ならではの読書文化とコミュニティの形成を支援します。





また、店主は本職であるデザイナーとして活動する傍ら、区立図書館の中央館が発行する広報誌のディレクションにも携わるなど、図書館との親和性が高い人物です。こうした専門性を活かし、図書館の広報誌やパンフレット、図書館ロゴ等のビジュアルデザインへの協力を得ることで、図書館の魅力を効果的に発信し、親しみやすい図書館イメージの形成や認知向上につなげます。

■ 本から始まるまちの対話「つなぼん」

WARP HOLE BOOKSが実施する「つなぼん」は、利用者がおすすめしたい本にメッセージを添えて紹介し、その本を通じて人と人とのつながりを生み出す取組みです。私たちは、この考え方を活かし、図書館と書店が共通テーマを設定して、本を介した地域の対話を生み出す企画を実施します。

例えば、「尾山台の好きな場所」「誰かに届けたい一冊」などのテーマを設定し、利用者からおすすめ本とメッセージを募集します。図書館では、テーマに関連する蔵書や利用者から寄せられたおすすめ本を展示するとともに、コメントを紹介します。書店では、つなぼんの仕組みを活用し、おすすめ本の展示や販売を行います。さらに、図書館では寄せられたおすすめ本やメッセージをもとにブックリストを作成・配布し、本を通じて地域住民の思いや価値観を共有する機会を創出します。

■ 本を語る読書交流会

「本から始まるまちの対話」で寄せられたおすすめ本やメッセージをきっかけに、図書館とWARP HOLE BOOKSが連携した読書交流会を開催します。参加者がお気に入りの本やテーマに関連する本を持ち寄り、それぞれの思いや本との出会いについて語り合います。

図書館利用者と書店利用者、地域住民、学生など、多様な人々が本を介して交流することで、新たなつながりや学びの機会を創出します。また、交流会で紹介された本や感想は館内展示やブックリストとして発信し、本を通じた交流の輪を地域へ広げます。

２　事業提案書

⑤ 東京都市大学との協働

東京都市大学は、地域住民や商店街、学校等と協働しながら、尾山台地域をフィールドとした実践的な教育・研究活動を展開しています。特に、おやまちプロジェクトにおいては、学生や教員が継続的に参画し、地域活動や実践研究を支えています。

私たちは、東京都市大学が持つ専門性や実践力と、図書館の資料・情報資源を結び付けることで、地域に開かれた学びと実践の場を創出します。また、大学で生まれた研究成果や活動を地域へ還元するとともに、図書館を地域研究や社会実験のフィールドとして活用します。

■ 図書館×東京都市大学ラボ

学生や教員と連携し、図書館や尾山台地域をフィールドとした実践的な研究・企画に取り組みます。例えば、利用者参加型展示の企画、学習空間づくり、おやまちプロジェクトと連動した地域課題の調査・分析などをテーマに、学生の視点を活かした実践的な取組みを行います。

図書館は実践の場を提供し、大学は専門的な知見や研究手法を活用することで、地域や利用者のニーズを踏まえた新たな図書館サービスや地域活動の創出につなげます。取組みの成果は図書館運営に反映するとともに、おやまちライブラリーで発信します。

⑥ 子どもたちの学びを支える学校連携

尾山台小学校や尾山台中学校をはじめとする地域の教育機関と連携し、子どもたちの読書活動や調べ学習、探究学習を支援します。図書館の資料や情報、司書の専門性を活かしながら、学校での学びと図書館利用を結び付け、自ら調べ、考え、発信する力を育みます。また、多摩川や等々力渓谷、商店街、おやまちプロジェクトなどの地域資源を活用し、学校・地域・大学をつなぐ探究的な学びを推進します。

■ 子ども地域研究展

学校で取り組んだ地域学習や総合学習、自由研究などの成果を展示します。商店街や多摩川、地域の歴史・文化、おやまちプロジェクト等をテーマにした学習成果を地域へ発信し、学習意欲や地域への関心を高めます。展示した成果は地域の記録として蓄積し、今後の学びにも活用します。



■ 子ども探求チャレンジ ― 図書館×学校×東京都市大学ラボ ―

学校、大学、おやまちプロジェクトと連携し、地域課題や科学、環境、ものづくり等をテーマとした探究型プログラムを実施します。大学の研究室や学生の専門性を活かしたワークショップやフィールドワークに加え、図書館では関連図書の紹介や調べ方講座を行い、体験を探究学習へと発展させます。

多摩川の自然環境調査、商店街の魅力発信、地域の歴史・文化の調査、デジタル技術を活用した地域課題の発見など、尾山台をフィールドとしたテーマに取り組みます。成果はおやまちライブラリーで展示・発信し、子どもたちの学びを地域へ還元するとともに、新たな探究活動や地域参加につなげます。

令和８年６月　　日

株式会社図書館流通センター　　御中

住所
団体名
団体代表者名

世田谷区立図書館（尾山台図書館）指定管理者申請に関する関心表明書

わたしたちは、令和８年４月 30 日に世田谷区が公表した「区立図書館の指定管理者募集」（以下、「本事業」という。）について、貴団体が本事業の落札者に選定された場合、貴団体の本事業に係る業務に関して、以下内容にて協力する意向があることを表明いたします。

記

１．貴団体の世田谷区立尾山台図書館の運営における、地域と連携したイベント等の実施協力・協働

以上

令和８年６月 5 日

株式会社図書館流通センター　　御中

住所
団体名
団体代表者名

世田谷区立図書館（尾山台図書館）指定管理者申請に関する関心表明書

わたしたちは、令和８年４月 30 日に世田谷区が公表した「区立図書館の指定管理者募集」（以下、「本事業」という。）について、貴団体が本事業の落札者に選定された場合、貴団体の本事業に係る業務に関して、以下内容にて協力する意向があることを表明いたします。

記

1．貴団体の世田谷区立尾山台図書館の運営における、地域と連携したイベント等の実施協力・協働

以上

２　事業提案書

（３）管理運営方針に掲げる「地域を基本とした協働体制」を実践するにあたり、指定管理者として果たすべき役割と取組み

01 地域を基本とした協働体制を推進する指定管理者の役割

世田谷区が示す「地域を基本とした協働体制」では、直営館と指定管理館がそれぞれの強みを活かしながら、区立図書館全体のサービス向上を図ることが求められています。直営館は、区の図書館政策や行政施策との連動、地域課題への対応、専門的サービスの推進、地域との継続的な関係構築などの役割を担っています。一方、指定管理者には、企画力や実行力、地域連携力、情報発信力などを活かし、新たな取組みを柔軟に展開することが期待されています。

私たちは、これまで区内経堂図書館および下馬図書館の運営を通じて、世田谷図書館や桜丘図書館との合同事業や情報共有を継続的に実施しており、館を越えた連携の重要性と有効性を実践の中で培ってきました。また、日常的な情報交換や事業連携を通じて、直営館と指定管理館が相互に強みを活かしながら協働する関係を築いています。

尾山台図書館においても、こうした実績と信頼関係を基盤に、直営館と指定管理館がそれぞれの専門性やノウハウを持ち寄り、地域住民や地域団体、学校、大学等と協働しながら取組みを展開します。私たちは、その協働を実践するコーディネーターとして、地域に根差した図書館サービスの充実と、玉川地域全体の図書館サービス向上を実現してまいります。

様式３

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

２　事業提案書

① 地域課題とニーズを共有する ～利用者や地域の声を協働の出発点とする～

指定管理館として、日常の運営を通じて利用者ニーズや地域課題を把握し、直営館とも共有することで、地域の実情を踏まえた図書館サービスの検討につなげます。

■ 主な取組み

- ▶ 利用者アンケートや窓口対応を通じたニーズの収集・分析
- ▶ レファレンス事例や利用統計を活用した地域課題の把握
- ▶ 地域団体や学校等との意見交換の実施
- ▶ 収集した情報の整理・分析および直営館との共有

② 地域とのつながりを広げる ～地域資源と図書館を結び付ける基盤づくり～

学校、大学、商店街、地域団体等との関係構築を進め、地域資源と地域内の図書館を結び付けるコーディネーターとして、新たな協働の機会を創出します。

■ 主な取組み

- ▶ 学校、大学、商店街、地域団体等との連携先の開拓
- ▶ 協働事業に向けた調整・コーディネート
- ▶ 地域資源に関する情報収集と活用提案
- ▶ 直営館と連携した地域ネットワークの拡充

③ 協働事業を実践する ～地域の力を活かした学びと交流の創出～

指定管理者は、地域や直営館との関係性を活かしながら、多様な主体と協働し、地域課題の解決や地域の魅力発信につながる事業を企画・実施します。

■ 主な取組み

- ▶ 奥沢図書館・玉川台図書館・深沢図書館との合同事業の企画・運営
- ▶ 地域団体や教育機関等と連携した講座・イベント・展示の実施
- ▶ 利用者参加型事業の企画
- ▶ 運営・事業成果の発信および次回企画への反映

２　事業提案書

■ 区内他地域での具体的な連携事例

▶ 東急世田谷線100周年事業を通じた地域連携



弊社が受託している経堂・下馬図書館で実施した東急世田谷線事業者・博物館と連携した事業では、沿線の各図書館（世田谷図書館・梅丘図書館・図書館カウンター三軒茶屋）にも横展開して、実物資料展示や写真パネル展示、スタンプラリーを共同で実施しました。

ケーブルテレビによる取材やSNSを通じて多くの反響を得るとともに、関連図書の利用促進にもつながりました。さらに、世田谷図書館主催講演会では会場設営や来場者誘導などの人的支援を行い、館を超えた協力体制を構築しました。





世田谷線100周年を記念した電車の模型や制服の展示



写真パネル展

実物資料を活用した
魅力的な展示を実現

スタンプラリー

沿線施設を巡る
地域回遊を創出

運営支援

展示・読書・講演を結び付けた
学びの機会を提供



世田谷線100周年を記念したキーホルダーをスタンプラリーの景品として提供

▶ 世田谷トラストまちづくり「セミの鳴き声日記」による地域連携



館内展示で紹介
バッジとシールをプレゼント



経堂図書館と桜丘図書館が位置する地域に「世田谷トラストまちづくりビジターセンター」があり、毎年夏にセミが鳴く時間・時期・鳴き声などを聞き分けて日記をつける「セミの鳴き声日記」 を行っています。夏休みの自由研究にもピッタリなこの事業に、経堂・桜丘図書館も配布場所として参加し、地域ネットワークを形成しました。

２　事業提案書

■ 玉川地域図書館で今後想定可能な連携案

▶ 自然豊かな地域資源を生かしたフィールドワーク・街歩き等の共同実施

玉川地域には、多摩川や等々力渓谷、緑道などの自然豊かな地域資源が存在しています。地域の情報拠点として、これらの魅力を積極的に発信するとともに、地域内の各館が連携し、フィールドワーク等の事業を実施します。実施に当たっては、玉川総合支所地域振興課の協力を得るほか、指定管理者として他地域における先行事例の共有や地域団体等への協力要請を主体的に行い、地域の直営館との協働を推進してまいります。

▶ 地域冊子の共同制作



玉川地域は、東急大井町線が東西に通っており、駅前を中心に商店街が広がっています。また近年では、二子玉川駅周辺で再開発に伴う事業が進められ、地域の中心的商業拠点、交流の拠点として、また、世田谷区の広域生活・文化の拠点としても発展を続けています。こうした街の魅力を広く発信していくため、玉川地域の各館と連携として、それぞれの地域を図書館発信で紹介することができる冊子を共同制作し、玉川地域の魅力の発信に取り組んでまいります。

▶ 大学との連携事業の地域展開

玉川地域には、駒澤大学、多摩美術大学、東京都市大学、日本体育大学など複数の大学のキャンパスがあります。尾山台図書館においては東京都市大学の教員や学生と連携した展示やワークショップ等を企画しますが、これらの連携実績やネットワークを地域内の各図書館へ横展開し、それぞれの館の特性に応じて活用できるよう、連携・協働による事業の企画・実施を推進します。

④ 成果を共有し地域全体へ展開する ～実践知を地域の学びへ還元する～

指定管理者館は、実践を通じて得られた成果や課題を整理し、地域住民や関係団体との協働活動へ反映することで、地域に根差した図書館サービスの充実につなげます。

■ 主な取組み

- ▶ 事業成果や課題の記録・整理
- ▶ 利用者や関係団体への成果発信
- ▶ 次年度事業への反映
- ▶ 新たな協働事業の企画提案

２　事業提案書

（４）同方針に基づく直営館との専門性の相互補完や、人材・ノウハウ共有の取組み

01 地域を基本とした協働体制を支える専門性・人材・ノウハウ共有の取組み

世田谷区が求める「地域を基本とした協働体制」を継続的に機能させるためには、直営館と指定管理館がそれぞれの強みを活かしながら、専門性や実践知を共有し、相互に学び合う関係を構築することが重要です。

図書館を取り巻くニーズが多様化する中、一つの館だけで全ての課題に対応することは難しくなっています。玉川地域においても、各館が持つ知見や経験を共有しながら、互いの強みを活かし合うことで、より質の高いサービスの実現を目指します。

直営館が持つ専門的知見や地域との継続的な関係性と、指定管理者が持つ企画力・実行力・地域連携力を組み合わせることで、「地域を基本とした協働体制」を支える仕組みを構築します。

専門性を相互に補完する ～それぞれの強みを持ち寄り、より良いサービスにつなげる～

直営館と指定管理館が、それぞれの知識や経験を共有し、多様な視点を取り入れながら図書館サービスの充実を図ります。

■ 主な取組み

- レファレンス事例や課題解決事例の共有
- 選書や展示に関する情報交換
- 専門分野に関する意見交換
- 事業企画段階での相互相談

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

２　事業提案書

② 人材を育成する ～館を越えて学び合う職員育成～

合同研修や職員交流を通じて、職員同士が学び合い、世田谷地域全体のサービス水準向上につなげます。

■ 主な取組み

- ▶ 合同研修の実施
- ▶ 職員交換研修の実施
- ▶ 共同企画ワークショップの実施

③ ノウハウを共有する ～各館の実践から得られた知見を組織の財産へ～

各館で培われた運営ノウハウや事業実施の工夫を共有し、より効果的な図書館運営につなげます。

■ 主な取組み

- ▶ 苦情対応や利用者満足度向上の取組の共有
- ▶ 広報・情報発信手法の共有
- ▶ 効率的な運営手法の共有

２　事業提案書

（５）中高生世代や地域の方々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

尾山台図書館は、学校や住宅地に近く、多世代が日常的に利用する地域の身近な図書館です。私たちは、資料を借りるためだけでなく、学び、過ごし、人と地域に出会うことができる居場所としての機能を高めます。中高生世代が気軽に立ち寄り、自分らしく過ごせる空間づくりを進めるとともに、地域の方々にとっても快適で利用しやすい環境を整備し、多世代に親しまれる図書館を目指します。

01　中高生が立ち寄りたくなる居場所づくり

中高生世代にとって図書館は、読書や学習に加え、興味や関心を広げたり、放課後や休日に気軽に立ち寄ったりできる身近な公共空間です。私たちは、中高生がそれぞれの目的に応じて利用できる環境を整えるとともに、資料や情報との出会いを通じて図書館利用のきっかけを広げ、継続的に利用したくなる居場所づくりを進めます。

❶ ティーンズコーナーの構築

館内において分散されている中高生向け資料を集約し、ティーンズコーナーとして再編します。小説や進路、探究学習、デザイン、ものづくりなど、中高生の関心に応じた資料をまとめて配置するとともに、テーマ展示やおすすめ本の紹介も行い、資料との新たな出会いを創出します。

■ 読書と学びをつなぐティーンズコーナー

令和8年度には、3階閲覧席の奥側に中高生優先席が整備される予定です。私たちは、この機会を活かし、3階閲覧席へ続く動線上の低書架や閲覧席内の低書架を活用してティーンズコーナーを構築します。

▶ 中高生が席へ向かう際や閲覧席で過ごす際に自然と資料に触れられるよう、小説や進路、探究学習、デザイン、ものづくりなど、中高生の関心に応じた資料を配置するとともに、現在2階新聞・雑誌コーナーに配置されているライトノベルも集約します。また、テーマ展示やおすすめ本の紹介も行い、読書や学びへの関心を広げます。

■ 読書と滞在を支えるティーンズスペース

2階から3階閲覧席へ上がった先のスペースの一角に、ティーンズスペースを整備します。ティーンズコーナーや中高生優先席に近接した場所に丸テーブルと椅子を配置し、本を手に取ったり、読書や学習の合間に休憩したり、友人同士で情報交換したりできる場を創出します。

資料との出会いと滞在を一体的に支えることで、中高生が利用しやすい環境を整備します。

２　事業提案書

② 中高生の興味関心広げ、読書や探究につなげる取組み

■ YAコーナーにおける展示の工夫～若者の好奇心を刺激する棚づくり～

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、YA本やライトノベルだけでなく、展示テーマに合わせて、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ます。

また、学生や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情報を提供します。

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。

▼未来を担う若者が今とこれからを考える
メッセージ性のある棚づくり





▲若者を惹きつける芸術や音楽、哲学等
様々なジャンルを取りそろえる

▼世代特有の悩みや課題にも
向きあう情報発信





▲好奇心を刺激するテーマ設定
特集展示「マニアックな世界」

■ 中高生による推し本の紹介

子どもたちが読書に興味をもつ工夫として、「友達や同世代と一緒に読み、薦め合う機会」が生まれるよう、中高生が自分のおすす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。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。





▶ **ひと箱図書館の開催**

子どもたちが気になっているテーマや好きなものを題材に、小さな“ひと箱”図書館を企画する取り組みです。どのような本を集めたか、ジャンルの紹介など、子どもたちがポップを作成し、同年代に共感を伴った読書機会を届ける書架づくりの仕組みです。

▶ **ここに座ったあなたに贈る“中高生からの一冊“**

3階閲覧席に設置される中高生優先席を活用し、ここに座ったあなたに贈る“中高生からの一冊“」展示を実施します。中高生に自分がおすすめしたい本を募り、同年代に発信する機会を作ります。

２　事業提案書

中高生に図書館情報を届けるための工夫

中高生世代への情報発信においては、QRコードを活用します。区立図書館HPの「Teensのページ」や中央図書館広報誌、「世田谷区電子書籍サービス」のQRコードを、POPをつけたアクリルスタンド等で分かりやすくティーンズコーナーや中高生優先席に設置します。区立図書館のサービスへ気軽にアクセスしてもらうため取り組みです。

ボードゲームでつながるティーンズ交流会

中高生が気軽に集まり交流できる場として、ボードゲーム交流会を開催します。協力型や戦略型のゲームを通じて、学校や学年を超えた交流を促進するとともに、相手の考えを理解し、自分の考えを伝える力を育みます。また、ゲームのテーマに関連する本の紹介や展示も行い、遊びから読書や学びへと関心を広げます。



大学生と語る進路カフェ

東京都市大学の学生と連携し、中高生が進路や将来について気軽に相談できる「進路カフェ」を開催します。大学での学びや学生生活、受験体験、将来の目標などについて大学生から直接話を聞くことで、中高生が自分の興味や関心、進路について考えるきっかけを提供します。

また、図書館では進路や職業、学問に関する図書の紹介やテーマ展示を行い、対話を通じて生まれた関心を読書や情報収集へとつなげます。年齢の近い大学生との交流を通じて、中高生の視野を広げ、多様な進路や生き方に触れる機会を創出します。

職場体験

学校の職場体験学習と連携し、中高生が図書館の仕事を体験できるプログラムを実施します。書架整理や展示づくり、おすすめ本の紹介などを通じて、図書館の役割や情報発信の仕事について学びます。

また、生徒自身が選んだ本を用いたミニ展示の企画・制作にも取り組みます。利用者へ本を紹介する体験を通じて、「働く」だけでなく、「本と出会う」「自分の考えを発信する」機会を創出し、図書館への親しみや読書への関心を高めます。

２　事業提案書

③ 多世代にとって心地よい利用環境づくり

情報アクセス環境の充実

利用者の情報収集や調査・研究を支えるため、情報検索環境の改善と利用支援の充実を図ります。図書館資料に加え、オンラインデータベース等も活用できる環境を整備するとともに、タブレット端末を活用した案内や利用支援を行うことで、より利用しやすい図書館を目指します。

インターネット閲覧端末

現在、通行動線上に設置されているインターネット端末を利用しやすい場所へ移設し、椅子を設置します。誰もが落ち着いて情報検索や調査に取り組める環境を整備します。

オンラインデータベース

新聞データベースと、辞書・辞典・参考図書系のジャパンナレッジLibを導入します。調査・研究や学習を支援するとともに、縮刷版の購入負担軽減や書架スペースの有効活用につなげます。



タブレット端末の活用

カウンター業務にタブレット端末を活用し、周辺案内や多言語対応、電子書籍サービス等の利用支援を行います。利用者と画面を共有しながら案内することで、利便性の向上を図ります。

わかりやすい館内サイン計画

館内案内図やコーナー見出し、掲示物、展示、広報物のデザインを統一し、利用者目線に立った情報発信を行います。利用者の動線にあわせて必要な情報を適切な場所で発信することで、目的の資料やサービスへアクセスしやすい環境を整備します。

また、展示・掲示のレイアウト改善やピクトグラムの活用により、情報の見つけやすさと視認性を高め、利用しやすい環境を整備します。



利用者目線の図書館空間改善プロジェクト

東京都市大学と連携し、図書館をフィールドとした実践的な研究プロジェクトを実施します。

利用者アンケートやヒアリング、行動観察等を通じて、閲覧席や館内動線、展示、サイン計画などを調査し、多世代にとって居心地の良い空間づくりを検討します。 研究成果は実際の館内改善に反映し、利用者目線による図書館サービスの向上につなげます。

２　事業提案書

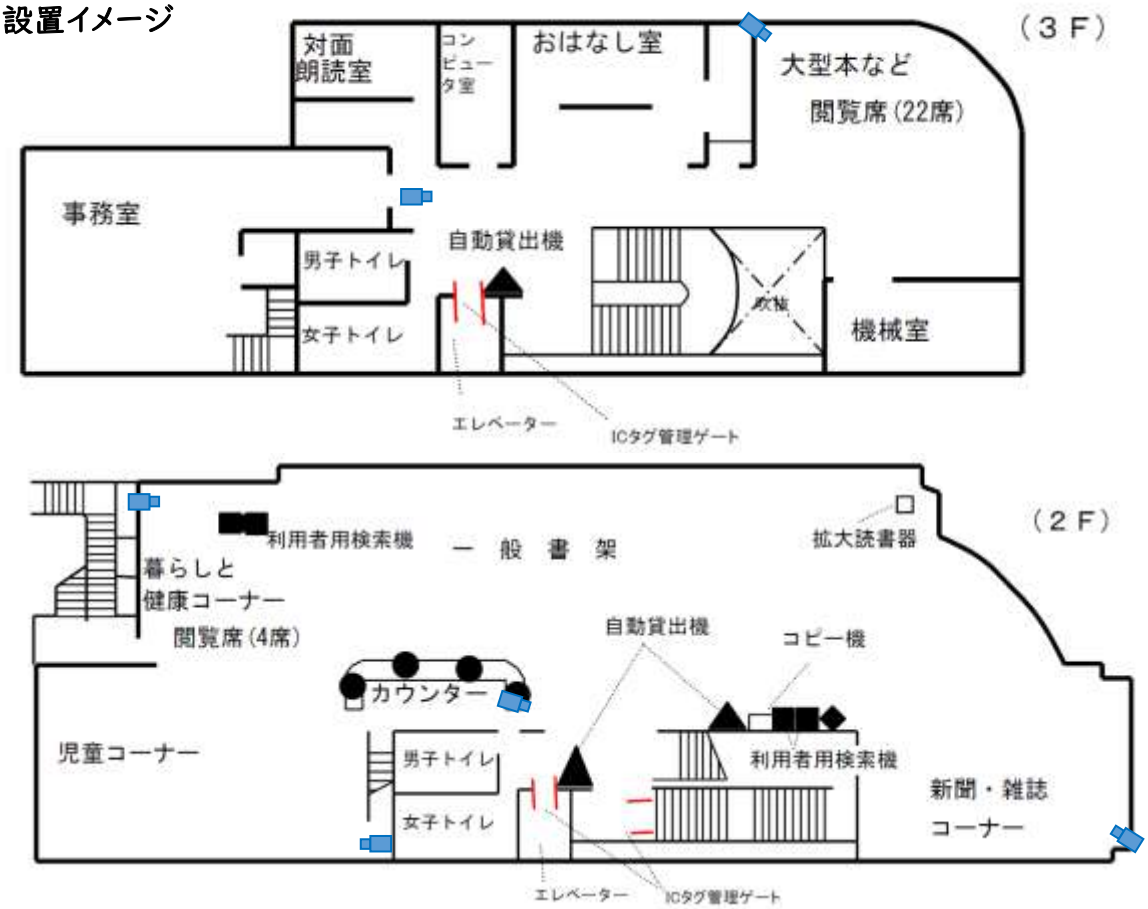
（６）利用者へのサービス向上や指定管理者としての収益向上につながる取組みなど、自主事業に関する取組み

01 防犯カメラの設置による安全･安心な施設環境の確保

尾山台図書館は、3階建ての地区会館の中にあり、2階が貸出カウンターや一般･児童書架など、3階に閲覧席などが配置されている構成となっています。館内は2フロアに分かれており、3階についてはカウンターも設置されていないことから、職員による定期巡回に加え、防犯カメラを活用した安全･安心な利用環境の整備をご提案します。特に、3階については図書館スタッフが常駐していないこともあり、見回り時以外においても安全管理の充実につなげます。

導入については、世田谷区様と十分に協議を行いながら進めてまいります。

■ 設置イメージ



３　安全適正管理の計画　【共通】

（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、「個人情報の保護に関する法律」に基づく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（JIPDEC）の「プライバシーマーク」を取得しています。JIS Q 15001:2017に準拠した個人情報保護マネジメントシステムのもと、適切な安全管理を徹底し、個人情報を取り扱います。業務遂行にあたっては、個人情報保護関連法令および「世田谷区個人情報保護条例」を遵守します。また、日本図書館協会の「図書館の自由に関する宣言」「図書館員の倫理綱領」を全スタッフが共有し、利用者のプライバシー保護と守秘義務を徹底することで、信頼される安全・安心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11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。



安全性を確保した体制維持の証

03 具体的な取り組み

｜ 個人情報保護に関するスタッフ教育・意識づけ

関係法令を遵守し、適切な管理運営を行うため、入社時研修や定期研修などの必修研修に加え、ステップアップに応じた研修を実施しています。各職位に必要な個人情報保護の知識や留意点を習得させることで、事故の未然防止とリスク低減への意識向上を図るとともに、万一事故が発生した際にも適切に対応できる体制を整えています。

また、研修だけに留まらず、誓約書の提出、就業規則への明記や、SNSの私的利用時に関する規定なども設け、個人情報保護を実効性のあるものとするため、スタッフ一人ひとりの理解と意識づけに取り組んでいます。

様式３

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

３　安全適正管理の計画　【共通】

（１）個人情報保護・コンプライアンス体制

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規定しています。

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。

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、必修研修として実施し、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。

研修等	
ルールの明確化	

個人情報の漏えい事故が発生した場合の対応

個人情報漏えいの可能性が生じた場合には、被害の拡大防止と利用者の信頼確保を最優先とし、迅速かつ組織的に対応します。「危機管理マニュアル」に基づき、現場任せにすることなく、本社と連携した対応体制を整えています。

３　安全適正管理の計画　【共通】

（１）個人情報保護・コンプライアンス体制

② 内部監査の実施

個人情報保護マネジメントシステムの有効性を担保するため、年１回、すべての受託館を対象に実施しています。

③ 図書館業務に即した具体策

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。全国の受託館での具体的なアイデアを取り入れることで、全体の管理水準の底上げを行っています。

■ 具体策の例

３　安全適正管理の計画　【共通】

（１）個人情報保護・コンプライアンス体制

04 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」を定め、企業倫理行動委員会及び社内相談窓口を設置することで、法令や社内規程、社会倫理に基づいた適正な業務遂行体制を整備しています。また、労働関係法令を遵守し、「ライブラリースタッフ就業規則」等の各種規程を整備するとともに、「36協定」等についても適切に締結しています。

■ 社内相談窓口

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、改善に世田谷区様の協力が必要なものについては、定例会などの場で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　【共通】

（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

地域に開かれた社会教育施設である図書館には、すべての利用者が安心して利用できる環境を維持し、公平・平等なサービスを提供していくことが求められます。また、地域に暮らし、学び、働く人々の「知る自由」を支える公共施設として、安全で快適な利用環境を常に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。

予防措置の取組み

スタッフ一人ひとりが安全意識を持ち、利用者が安心して滞在できる環境づくりに努めます。声かけや整理整頓など、日常の取り組みを積み重ねることで、事故やトラブルを未然に防ぎます。

情報共有について

予防措置の取組みを通じて把握した情報については、館長・館長補佐が中心となって集約し、内容に応じて適切に整理・管理します。集約した情報は、朝礼や連絡ノート等を活用して速やかに館内で共有し、スタッフ全体で状況認識を統一することで、事故やトラブルの未然防止につなげます。また、対策や対応が必要な事象については、館長を中心に対応方針を決定したうえで周知を行い、館全体が一体となって館内秩序の維持に取り組みます。 さらに、全国の受託館における危機管理事例についても、グループウェアを活用して共有します。各館で発生した事例や対応方法を横断的に共有することで、危機発生時の迅速かつ適切な対処に活かすとともに、日常的な秩序維持やリスク低減にも役立てます。

３　安全適正管理の計画　【共通】

■ 館内巡回における工夫

複数名で定期的に巡回し、細かく引継ぎを行うことで、時間帯ごとの変化や異常の兆候を把握します。また、異常の有無にかかわらず「定期巡回記録表」へ記録し、確認項目を意識した巡回を徹底いたします。「定期巡回記録表」は非常口・消火設備・危険箇所等、確認視点を明確にした標準的なチェック項目を設定します。

館内の死角や滞留箇所を意識した重点巡回の実施することで、日常的な秩序維持に取り組みます。

② 防犯カメラの設置によるセキュリティ強化

日頃のスタッフによる定期巡回だけではなく、より安全、安心な管理運営のため、防犯カメラを設置いたします。

02 危機管理の体制についての考え方

危機発生時には、利用者およびスタッフの人命確保を最優先に行動するとともに、図書館サービスの継続と速やかな復旧を目指します。また、被害を最小限に抑えるため、危機体制の整備、研修・訓練などを通じたスタッフ教育といった側面から、総合的な危機管理体制を構築し、様々なリスクに備えます。また、本社には危機管理担当部署も設置されており、現場をバックアップします。

① 危機管理体制の整備

事故が発生した場合には、図書館で整備する「事故発生時の連絡フロー」などをもとに、各所への迅速な報告、連絡、相談を行います。事故発生時の連絡フローは、目につく箇所に掲示し誰でも・すぐに報告が可能な体制を整えます。

３　安全適正管理の計画　【共通】

② 研修・訓練を通じたスタッフ教育

■ 研修の実施

防災・防犯をはじめとする各種危機事案に備え、スタッフを対象とした研修・訓練を定期的に実施します。年間計画に基づき、危機管理マニュアルの周知徹底を図るとともに、消防署や警察署等の関係機関と連携した実践的な訓練を行い、緊急時における対応力の向上に努めます。また、訓練を通じて役割分担や連絡体制を確認し、スタッフ一人ひとりが迅速かつ適切に行動できる体制を整備することで、利用者の安全確保と被害の最小化につなげます。

研修・訓練名	回数	対 象	内 容

■ 危機管理マニュアルの整備

スタッフがさまざまな危機事案に適切に対応するため、「危機管理マニュアル」を整備しています。あわせて緊急時連絡先一覧や連絡網などを作成、掲示し、有事に備えます。これらの情報は定期的に見直しを図ります。

また、文部科学省で公開されている「図書館におけるリスクマネージメントガイドブック」や、世田谷区地域防災計画も踏まえ、緊急時の対応を行います。

03 災害時等の対策

利用者とスタッフの安全確保を最優先とし、迅速な避難誘導と被害の最小化に努めます。そのために、平常時から予防・点検・訓練を重視し、発災時に円滑に対応できる体制を維持します。個人の判断に依存せず、組織的な危機管理運用を徹底します。

防災設備・防災用品の管理



消火器・AED・非常灯等の日常点検を行います。また、当日出勤人数分のヘルメットのほか、懐中電灯や電池、水などの防災用品を配備し、年に一度、使用期限や動作確認を行います。

本社による災害対策・広域支援体制

私たちは、「大規模災害に対する基本方針」に基づき、「大規模災害対策基本規程」を定めています。大規模災害発生時には、本社内に災害対策本部を設置し、事業継続計画（BCP）に基づいて本社機能を維持しながら、各館を継続的に支援できる体制を確保します。

また、本社運営サポートチームの危機管理担当が、各館から寄せられる被災状況を社内共有サイトで速やかに集約します。状況に応じて人員・物資の手配を行うとともに、初動対応や運営判断に必要な情報を現場へ適時共有し、広域災害時においても組織的で安定した対応を可能にします。

熱中症対策

近年、猛暑により屋内でも熱中症の発症リスクが高まっており、幅広い世代が集う図書館では特に注意が必要です。また、熱中症による労働災害の増加を受け、令和7年6月施行の「改正労働安全衛生規則」により、労働者への熱中症対策が事業者に義務付けられました。わたしたちは、予防策の実施と緊急時対応の体制整備を通じて、来館者とスタッフ双方の安全を守ります。

様式３

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

４　人員計画書　　【共通】

（１）採用・雇用体制　① 採用方針　ア 全体の方針・基準

01 採用方針･基準

図書館運営において、スタッフのスキルはサービスの質を左右する重要な要素であると考えています。そのため、利用者や自治体、関係機関との信頼関係を築き、図書館の理念や役割を理解しながら主体的に業務に取り組める人材を採用します。あわせて、多様な利用者に寄り添う姿勢や協調性、地域への関心を重視し、図書館サービスの向上に資する人材の確保に努めます。さらに、採用から育成まで一貫した人材育成方針のもと、継続的に能力を発揮できる環境づくりを推進します。

① 選考について

具体的な選考においては、人事部採用担当者と図書館運営担当者が連携し、履歴書･応募書類による一次審査を経たうえで、面接により適性を総合的に見極めます。

特に、図書館運営担当者は、全員が図書館現場における業務責任者経験を有しており、スタッフ育成に関する豊富な知見を有しています。

そのため、実際の図書館運営と人材育成の視点にあわせて、人事部による採用の専門的視点を組み合わせることで、応募者の資質や能力、図書館業務への理解、成長意欲等を多面的かつ適切に評価し、図書館運営に必要な人材の確保を図ります。

② 経験者採用について

地域住民と図書館との信頼関係の構築に加え、図書館サービスの安定的な提供及び継続的な向上を図るため、図書館職員の継続的雇用を重視しています。図書館業務においては、館運営に関する知識･経験の蓄積が重要であり、経験を有するスタッフの継続配置は、サービス品質の維持･向上につながる重要な要素であると認識しています。

現在、世田谷区内配属館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運営ノウハウを有しており、利用者対応や日常運営において重要な役割を担っています。これらの経験者を継続して雇用することで、これまで蓄積された知見を活かしたサービス改善や後進育成にもつなげ、図書館運営の安定性及びサービス品質のさらなる向上を目指します。

４　人員計画書　　【共通】

（１）採用・雇用体制　① 採用方針　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

世田谷区民の雇用については、地域特性や利用者ニーズへの理解、地域活性化への寄与、さらには災害時等における安定的な開館体制の確保の観点から重要な取組と認識しています。現在、当社の世田谷区内受託館では、区内在住者55名が勤務し、全体の約45%を占めています。
また、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）等を活用しながら、世田谷区民の雇用促進に継続して取り組みます。

02 障害者の雇用について

① 障害者雇用の実績

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3.16%（2026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

② 世田谷区内受託館における障害者雇用の状況

世田谷区内の弊社受託館では、9名の障害者スタッフが勤務しており、中には10年以上継続して働く者もいます。安心して働ける環境を整備するとともに、本社担当者・責任者・就労支援事務所・本人による面談を通じて、業務とのミスマッチを防止しています。多様な環境に対応できるようスタッフ全体で協力し、チームとしての業務遂行を工夫しています。

図書館名	雇用年数	業務内容

※障害者雇用スタッフはすべて世田谷区民です。

４　人員計画書　　【共通】

② 障害者の採用について

障害者雇用にあたっては、多岐にわたる図書館業務の中から、本人の特性や障害の状況に応じた適切な業務とのマッチングを重視しています。採用に際しては、本人の意向や通勤環境に加え、業務適性や現場における受入体制、バックアップ体制の構築状況等を総合的に確認し、安定的かつ継続的に能力を発揮できる就労環境の実現を見据えたうえで、雇用契約を締結します。

	手順	弊社担当	詳　細

③ 安心して働ける環境整備

世田谷区内の弊社受託館では、現在9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おり、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ィ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、積極的に障害者雇用を進めていきたいと考えています。

４　人員計画書　　【共通】

（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

図書館運営を安定的かつ発展的に推進していくためには、館全体を統括する館長の役割が極めて重要となります。館長には、地域特性や利用者ニーズ、図書館が果たすべき役割を的確に捉えたうえで、館の方向性を明確に示し、円滑な管理運営を牽引することが求められます。加えて、世田谷区様との密接な連絡・調整を通じて課題や目標を共有しながら、地域団体や関係機関との連携促進を行うなど、図書館サービスの質の向上に向けた体制を構築することも、館長に求められる重要な役割であると考えます。

❶ 館長候補の経歴

❷ 館長候補より 今後の図書館運営に向けて

私はこれまで、図書館運営を通じて、地域団体や教育機関、行政機関等との連携を推進し、地域の特色を活かした事業の企画・運営に取り組んでまいりました。また、地域イベントとの協働や子どもたちの学びを支える取組みなど、人と人、人と地域をつなぐ活動を進めてまいりました。

こうした経験を活かし、尾山台図書館においては、これまで培われてきた利用者との信頼関係や図書館サービスを大切に継承しながら、地域の特性を踏まえた新たな取組みを展開してまいります。資料や情報の提供に加え、地域の歴史や文化、人々の活動に触れる機会を創出し、利用者が地域への理解と愛着を深められる図書館を目指します。

また、地域団体や学校、商店街など多様な主体との連携を進め、地域で生まれる学びや活動を広く発信するとともに、世代を超えた交流や新たなつながりの創出を支援してまいります。

尾山台図書館は、玉川地域で初めて指定管理者制度が導入される図書館です。その意義と責任を十分に認識し、区や中央図書館、地域館との連携を大切にしながら、地域の学びと交流を支える拠点として、親しまれ信頼される図書館運営に努めてまいります。

４　人員計画書　　【共通】

（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

安定した図書館運営を実現するためには、現場を統括し、日々の業務を円滑に進める館長補佐の存在が重要となります。館長補佐には、スタッフへの実務指導や業務管理を担うとともに、館長不在時には代理者として適切に判断し、運営を支える役割が求められます。そのため、図書館業務に関する十分な経験に加え、指導力と判断力を備えた人材を配置します。

。

❶ 館長補佐予定者

館長補佐については、世田谷区内図書館勤務経験者を中心に配置予定です。継続して配置を行うことで、安定的な運営が行えるように取り組みます。

役職	図書館歴	司書資格

❷ 担当責任者の人選について

業務要求水準書では、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、図書館業務経験者を前提としながら、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	司書資格

４　人員計画書　　【共通】

（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。
また、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おり、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

イ 勤務条件

01 給与・賃金

職層	職員区分	基本給	諸手当

雇用契約の更新については、５年間の更新を経たスタッフについて、無期の雇用契約としています。また、毎年行われる人事評価制度で、一定の職層まで昇格したスタッフについては、５年間の更新を待たずに無期の雇用契約としています。

世田谷区公契約条例の遵守

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１,６１０円（令和８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。

02 社会保険・福利厚生制度

継続的で質の高い図書館運営を実現するためには、スタッフが安心して働き続けられる環境を整え、経験や知識を着実に蓄積していくことが不可欠です。また、利用者や自治体との信頼関係を築くうえでも、安定した雇用の維持は重要な要素となります。

私たちは、安心して長く勤務できる職場づくりを目指し、福利厚生制度の充実をはじめ、働きやすい職場環境の整備に継続して取り組んでいます。

① 具体的な制度

これら制度の管理体制として、本社人事部に社会保険労務士が在籍しており、現場責任者とともにスタッフの有給休暇取得や健康診断受診状況などの労務環境を把握・確認しています。さらに、担当エリアマネージャーが定期的に現場を訪問し、労務環境の把握と責任者への助言を行います。また、受託初年度および3年度に1回、労務監査を実施し、適切な労務管理が維持されるためのサポート体制かつチェック機能を整えています。

② その他の制度

スタッフ表彰

年に一度、優秀なスタッフを選出し、本社に招いて表彰式を行っています。例年10月頃に開催することにより、首都圏の先進館や図書館総合展を見学する機会も設け、学びを現場に還元できる機会としています。また、長年にわたる継続的な勤務への功労や貢献をたたえ、10年勤続者の表彰も行うなど、多様な側面からスタッフを褒賞する制度を用意しています。

慶弔休暇・慶弔見舞等

本人や家族の結婚・忌引の際に、就業規則に基づきに慶弔休暇の付与や弔慰金の支給をしています。

03 安全衛生・健康管理

① 安全衛生

私たちは「労働安全衛生法」や各種規則に基づき、スタッフの健康と安全を守ることに力を入れています。さらに法定を上回る制度や独自の支援を整備し、安心して働き続けられる環境を提供することで、持続的で安定した図書館運営を実現しています。

労働安全衛生法に定められた措置等	具体的な取り組み

② 健康管理

■ 定期健康診断費用の負担・定期健康診断特別休暇

スタッフ一人一人の健康管理・維持向上のために健康診断の受診を推奨しています。その一環として、労働安全衛生法の定めを上回る対象者（全社会保険加入者）への健康診断費用及び受診時の交通費全額負担のほか、「健康診断特別休暇」制度（受診日に別途の有給休暇を取得することができる制度）を設けるなど、受診しやすい環境を整えています。

04 人権尊重・多様性配慮

私たちは、「世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例」を遵守し、募集、採用及び昇進など、あらゆる場面で、性別、LGBTQなどの性的指向及びジェンダーアイデンティティ、国籍、民族の違いによる不当な取扱いがないよう配慮します。

図書館スタッフを雇用する代表企業の親会社では、代表企業を含むグループでの行動方針を持っており、そのなかで、「人類の尊厳と多様性の尊重」として、「私たちは、人類の尊厳を何よりも大切なものと考え、あらゆる人が固有に持つ文化、国籍、信条、人種、民族、言語、宗教、性別、年齢や考え方の多様性を尊重し、規律ある行動をとります。」と規定しています。

代表企業でも、SDGsの取組み目標を掲げており、そのなかで幅広い人材の採用、健康でやりがいを感じ働ける環境の整備に取り組みます。

① 「えるぼし認定」の取得

私たちは女性活躍推進に積極的に取り組む企業として、厚生労働省が定める女性活躍企業認定「えるぼし認定」において、最高位である3つ星を取得しています。

認定には、「採用」「継続就業」「労働時間等の働き方」「管理職比率」「多様なキャリアコース」の5つ基準、全てを満たしたことで、3つ星の認定を受けました。

今後も、年齢や性別にとらわれることなく、スタッフ一人ひとりが能力を最大限に発揮できる職場づくりに積極的に取り組んでいきます。



認定マーク

② ワークライフバランスの推進

スタッフが、自身のライフステージの変化に合わせてワーク／ライフにかける時間を柔軟に配分できるよう、福利厚生制度を充実しています。年次有給休暇の計画的取得を進めるとともに、柔軟なシフト運用のもと、健康管理の仕組みを整備しています。子育てや介護など、スタッフごとの多様な事情に応じた働き方を尊重し、安心して長く勤務できる環境を整えています。

③ 社内相談窓口の設置

様式３

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

４　人員計画書　　【共通】

（２）配置・指導体制　① 配置計画

01 人員配置計画について

４　人員計画書　　【共通】

（２）配置・指導体制　① 配置計画

02 １日のローテーションについて

具体的な１日のローテーションについては以下の通りです。

２１時閉館：ローテーション例

様式３

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

４　人員計画書　　【共通】

（２）配置・指導体制　① 配置計画

② 20時閉館：ローテーション例

03 図書館内における組織体制について

また、館長補佐には、資料取扱、レファレンス、子どもサービス、施設維持管理の各担当を兼務する者を配置し、各分野の担当者として関係会議体へ参加することで、情報共有及び円滑な運営を図ります。 加えて、一般スタッフについても各担当業務に配置しつつ、特定業務に偏らないよう横断的に役割を担う体制とすることで、職員全体で柔軟かつ適切な対応が可能な運営体制を構築します。

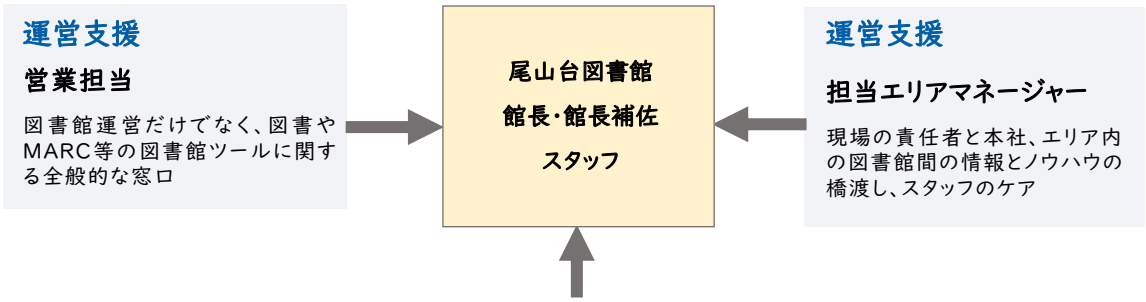
連絡調整会議等への参加

各会議体に、館長補佐や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、担当スタッフ
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、担当スタッフ
各種担当者会議	年に１～3回	担当館長補佐、担当スタッフ
定例会	月に１回	館長、エリアマネージャー、本社担当営業

04 本社の支援体制について

私たちは、図書館総合支援企業として受託館の安定運営を支えるため、本社・支社による組織的な支援体制を整えています。人事・経理のほか、研修、業務改善、危機管理などを本社の専門部署が担うことで、現場スタッフが図書館業務に専念できる環境を整備します。また、全国の先進事例を活用し、地域ニーズに応じたサービス展開を本社が支援します。現場との情報共有を通じて、柔軟かつ実行力のある運営を実現します。



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

交通機関の運休等により職員の出勤が困難となる場合に備え、以下のとおり職員参集体制を整備します。

① 館内での対応

出勤困難者が発生する場合を想定し、図書館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開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

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、運営館と沿線上にある弊社受託館や、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

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エ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。

様式３

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

４　人員計画書　　【共通】

（２）配置・指導体制　① 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

① 雇用市場の状況認識について

近年の首都圏における雇用環境は、人材確保の面で厳しさが増しています。「令和6年度 東京労働局管内労働市場の概況」によると、月間新規求職者数は令和5年と比較して微増した一方、長期的には減少傾向にあり、月間新規求人数は令和2年度以降、継続して増加しています。こうした状況から、人材確保は今後さらに中長期的な課題となることが想定されます。

このような雇用市場の動向を踏まえ、以下の取り組みを着実に進めることで、将来にわたり安定して図書館運営を支える人材の確保に努めてまいります。

② 人材確保策

■ 自社ホームページを中心とした採用アプローチ

自社ホームページによる採用活動を日常的に行っており、地域別や勤務形態別などで条件に合った求人情報を検索できます。さらに、より広く人材を確保するため、図書館専門の求人サイト、ハローワークや各種求人サイトも適宜活用し、人材確保に努めます

■ 採用広報

図書館業務の魅力を伝えるため、自社ホームページではスタッフインタビューや業務紹介を掲載し、応募者が働く姿を具体的にイメージできるよう工夫しています。

02 有資格者の人材確保策

図書館サービスの質を高めるには、専門的な知識と実践力を持つ人材の存在が欠かせません。私たちは、司書および司書補資格を持つ人材の採用を積極的に行うとともに、資格取得を目指すスタッフを支援する仕組みを整えています。さらに、日本図書館協会認定司書など高度な専門性を備えた人材が各館で中心的役割を担い、全体のサービス水準向上に寄与しています。

① 採用アプローチ

司書および司書補資格を持つ人材を安定的に確保するため、複数の採用ルートを活用しています。前述の自社ホームページでの募集に加え、図書館専用求人サイトを通じた情報発信や、司書課程を有する大学への採用説明会を実施し、幅広い応募者にアプローチしています。

② 司書資格取得支援制度

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、司書資格取得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てを支給しています。

03 図書館業務経験者・責任者等の人材確保策

04 安定継続した雇用のための人事制度

① キャリアパスの明示と無期雇用化の推進

② 人事評価とスタッフ本人へのフィードバック

人事評価では、職層ごとの評価項目を基に複数の評価者が関わることで、公平性・納得性を確保しています。スタッフにとっては、業務を振り返り、強みや課題を整理しながら、次の成長目標を確認する機会でもあります。また、自己評価や面談を通じて本人の意向や目標も反映し、一方的な評価とならない仕組みを整えています。

４　人員計画書　　**【共通】**

（２）配置・指導体制　① 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 人材育成の基本的な考え方

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能力を以下のように捉え、体系的な研修体制のもと、スタッフの能力の維持と向上に積極的に取り組んでいます。

02 研修体制、指導方法について

代表企業では、研修を担当する専門部署を設けて、キャリアアップと連動した体系的な研修制度を設計し運用しています。全国どこからでも受講しやすいようにeラーニングコンテンツを充実させ、約150のコンテンツを用意しています。

新人スタッフから館長までステージに合わせたキャリアアップのための研修と、図書館員としてのスキルアップを目指すテーマ別研修により、スタッフひとりひとりを支援しています。

03 研修内容について

① 入社時の研修について

入社時には、図書館で働くにあたっての心がまえをはじめ、接遇や個人情報保護など、業務に必要な基礎的知識・技術を身につけるための研修を実施します。研修では、独自に作成した「ライブラリースタッフハンドブック」をテキストとして使用します。図書館運営に必要な基本事項に加え、現場で想定される対応事例も盛り込み、実践的な内容としています。

② 入社後の研修について

図書館サービスの質を継続的に高めていくためには、スタッフ一人ひとりが必要な知識・技術を習得し、主体的に成長していくことが重要であると考えます。そのため、スタッフ個々のスキル向上を目的として、キャリアプランに応じた専門研修を体系的に実施します（年１回以上必修）。

名称	対象	必修/選択	目的・内容／主な科目

様式３

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

４　人員計画書　　【共通】

③ 実務的能力や、専門的能力向上のための研修

業務に必要な、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。

また、館長や責任者候補など、特定の役職に向けての研修を実施し、図書館全体の責任を負い、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

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名 株式会社図書館流通センター

４　人員計画書　　【共通】

④ 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、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、はじめて質の高いサービスの実現が可能であると考えます。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OJTの実施

各館における個別の業務に即した各種業務の「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。

■ 接遇研修の実施

図書館スタッフは、多様な利用者に合わせた接遇サービスを日々行っています。接遇は、相手に気持ちよく情報を受け取ってもらうための大切な要素であり、弊社の接遇研修ではその基本となる印象づくりや話し方について、単なるスキルとしてではなく「なぜそうするのか」という背景を含めて伝えています。

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を集め、接遇専任講師を招いて合同で研修を実施し、スタッフ全体のスキルの底上げや、より実務に即した事例などをテーマにすることで、意識の共有を図ります。

■ 合同研修の実施

接遇研修以外にも、弊社が運営に携わる世田谷区内受託館のスタッフを対象とした合同研修を実施します。研修は、本社の研修担当部署が中心となり、テーマに応じた専門的知見を有する講師を招へいし、実践的な内容で実施します。

５　その他対応力

将来の魅力ある図書館の実現に向けた取組み

01 時代とともに変化する図書館の役割

❶ 課題解決機能としての拡張（2000年代）

2000年代後半以降、図書館は資料提供中心の施設から、地域課題の解決を支援する拠点へと役割を広げてきました。2005年文部科学省の「地域の情報ハブとしての図書館」発表を受け、レファレンスを基軸とした課題解決型サービスが普及し、医療、ビジネス、子育て分野等、多様な分野で市民生活を支える機能が重視されるようになりました。

❷ 滞在・学びの場としての高度化（2010年代）

2010年代になると、図書館をまちづくりの核と位置づけ、賑わいの創出や滞在価値の向上を目指した複合化が進みました。カフェ併設や柔軟な運営を通じてサードプレイス化が進展するとともに、市民学習や文化創造を重視する施設が増加し、主体的な学びと活動を支える場としての機能が強化されてきました。

❸「人」と共創を軸とした価値転換

コロナ禍を経て、近年は、図書館の価値は「本」や「空間」から、「人」と「関係性」へと大きく転換しています。交流やコミュニティ形成を基盤に学びが生まれる施設が増えるとともに、ファブスペースに代表される「創造的学び」の導入も進みました。一方で、書店の多角化やコワーキングスペースの台頭等により、本と人が出会う場は図書館の外にも広がり、共創を基盤とする複合施設や公共空間へと概念が拡張しています。

02 今後の図書館と私たちの役割

今後の図書館には、人と人をつなぎ、学びと活動を地域に循環させる中核拠点としての役割が一層求められると考えます。私たちは、図書館運営にとどまらず、出版情報の提供やICTをはじめとする支援ツールの開発、さらには図書館づくりまでを一体的に支援する図書館総合支援企業として、時代ごとに求められる図書館のあり方を現場とともに実装してまいりました。

将来において、図書館を取り巻く社会環境やニーズがどのように変化したとしても、その変化に柔軟に対応しながら、世田谷区の皆様とともに魅力ある図書館の実現に向けて歩み続けてまいります。

これまでの私たちの取組み事例



長崎市立中央図書館（PFI）
地域の関係機関とともに取り組んだ「がん情報サービス」は、図書館による医療支援の取組として広く注目を集めました。



大和市文化創造拠点Sirius
図書館、ホール、、屋内こども広場等の複合施設。また来たくなる滞在型施設として、年間300万人の来館者数を達成しました。



世田谷区立梅丘図書館
3Dプリンタ等が利用できるワークショップルームやカフェを備えた「交流・学び・創造の拠点」。計画づくりから関わりました。

様式３

尾山台図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社図書館流通センター

５　その他対応力

03 尾山台図書館における将来の魅力ある図書館の実現に向けたご提案

知る、出会う、参加する。
まちとつながるライブラリー。

私たちは、尾山台図書館が地域の歴史や文化を学ぶ場であるとともに、人と人、人と地域をつなぐ場として発展していくことを目指しています。その実現に向けては、まず現在の運営を丁寧に引き継ぎ、利用者ニーズや地域特性を的確に把握することが重要であると考えます。

そのうえで、商店街や地域書店、おやまちプロジェクト、東京都市大学をはじめとする地域の多様な主体との関係を深め、利用者の声や地域の力を活かした図書館づくりを進めていきます。

また、利用者の声や利用動向を丁寧に把握しながら、館内環境やサービスについて継続的な改善を図ります。利用者ニーズや地域の変化を踏まえ、より利用しやすく快適な図書館環境の整備やサービスの充実に取り組み、「尾山台らしさ」を感じられる図書館を形にしていきます。

提案事業を着実に実現するとともに、地域との対話を重ねながら図書館をともに育てていきます。図書館を起点に、人・活動・学びのつながりが街に広がり、誰もが関われる環境が生まれる――そんな尾山台らしい未来を、地域とともに創り上げてまいります。

様式３

鎌田図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　ナカバヤシ株式会社

１　業務全般の運営計画

共 通

（１）業務運営の基本的な考え方と実施方針について

▶区のパートナーとして、世田谷区立図書館をよく理解したうえで業務に取り組みます

① 公立図書館としての運営の視点・区立図書館として求められる役割

01　公立図書館の運営方針

『ユネスコ公共図書館宣言』に「公共図書館は、その利用者があらゆる種類の知識と情報をたやすく入手できるようにする、地域の情報センターである」とあるように、公立図書館は地域のニーズに即して読書活動・生涯学習を支援することが求められています。

地域の課題解決を支援していくためには、多様な地域ニーズ・特性をとらえ、地域との連携・協働を深め、地域コミュニティの一員として図書館サービスの充実に取り組むことが重要であると考えます。

また、昨今の公立図書館は「地域のコミュニティ・交流の拠点」として、自宅や職場・学校とは別の心地のよい第３の居場所としての「**サードプレイス**」の機能や、図書館が地域の中に出向いていく「**図書館のアウトリーチ化**」も求められるようになってきています。

このような中、弊社は図書館が「地域の知の情報拠点」「地域のコミュニティ・交流の拠点」として地域の方の暮らしに役立つ施設となれるよう、**地域・図書館との「パートナーシップ」**をコンセプトに、自治体・地域と密に連携して安定かつ円滑な図書館運営とともに、さまざまなライフステージにある地域の方が安心して居心地よく図書館を利用できる環境づくり、さらにその地域ならではの施設や機関と連携した事業に取り組んでいます。



弊社　バーバス

It's for SMILE

～価値ある商品とサービスで社会を明るく笑顔に～

ミッションビジョン

生命関連産業のリーディングカンパニー

図書館運営のコンセプト

パートナーシップに基づく、地域に根ざした図書館づくり

図書館業務運営にあたっての基本的な考え

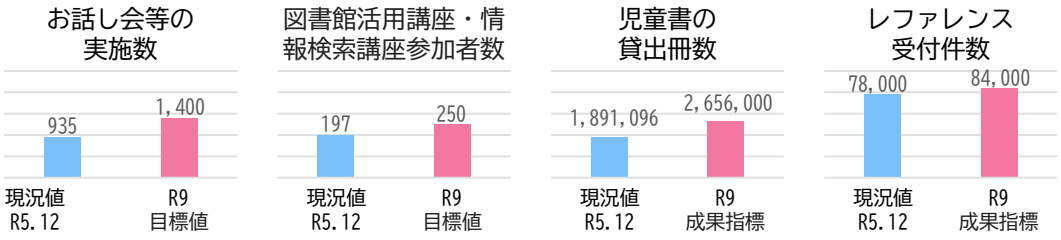
公共図書館は「地域の教養と読書文化の基盤」であり、「地域のコミュニティの拠点」です。
図書館の「地域コミュニティ化」を実現することで、図書館が地域の中心的な存在に。
図書館総合サービスで地域の活性化に貢献します。

公立図書館の業務は、図書館法第３条に図書館奉仕として資料の収集・提供など８項目が示されていますが、公共サービスの一つとして、地域のニーズを把握し、**地域に根ざしたサービスの向上**に取り組むことが重要であると考えます。

その地域のことをよく理解し、地域資源を活かし、地域の人々とつながることで、その街ならではの独自の取組みや事業を展開する**個性ある図書館づくり**に取り組みます。

02 世田谷区立図書館における指定管理者の役割

『世田谷区基本計画』の第 5 章「教育」の中で、図書館に関して施策 6-1「知と学びと文化の情報拠点としての新たな図書館の創造」が掲げられ、実現に向け以下のような目標値が示されています。



本案件は同計画内の目標「図書館機能の充実」を背景として、『世田谷区立図書館の運営の在り方に関する方針（管理運営方針）』に示されているように、直営館と指定管理館が「互いの強みや課題を共有・補完し合いながら相互連携していく」**協働体制により、区立図書館全体のサービスの底上げを目指す**目的があり、鎌田図書館は砧図書館及び世田谷区立図書館全館とノウハウを共有しながら、よりよい図書館サービスへ還元する役割があると認識しています。

指定管理者の役割

- 自館における地域特性を踏まえた選書提案
- 他自治体での実績や経験を踏まえたサービスの充実や先進的事例の実践
- 専門的知識やノウハウを活かしたレファレンスの推進（情報発信・ビジネス支援等）
- 先進機器の導入・活用など新たな図書館サービスの取組み
- 上記の実践や取組みのノウハウの区へのフィードバック及び共有

世田谷区立図書館の運営の在り方に関する方針（管理運営方針）より

これらの役割を踏まえ、鎌田図書館の特徴を踏まえたサービス向上に取り組みます。

03 鎌田図書館の個性

世田谷区及び鎌田図書館のある砧地域・喜多見地区の地区ビジョンでは、「歴史」「自然」「子ども」「多世代交流」などのキーワードが挙げられています。

世田谷区基本計画
令和6（2024）年度～令和13(2031)年度

●*目指すべき方向性*
持続可能な未来を確保し、あらゆる世代が安心して住み続けられる世田谷をともにつくる
●*重点政策2*
新たな学校教育と生涯を通じた学びの充実など

喜多見地区ビジョン
令和7年度

●*地区ビジョン*
歴史と自然を守り子ども達で活気あふれるまち　喜多見
●*課題、取り組みの方向性*
・*水害対策の強化*　・高齢者の孤立予防や買物不便地域対策
・多世代交流　・参加と協働の地域づくり

また、『世田谷区立図書館の運営の在り方に関する方針（管理運営方針）』において以下のような特徴・課題が挙げられています。これらを図書館や地域の個性と捉え、事業の推進に取り組んでまいります。

図書館の特徴
- 所蔵数が区内で４番目に多い
- 床面積は中規模
- 登録者数は少ない
- 滞在型図書館
- 子ども・学生の利用が多い
- ゆったりとした児童コーナー

地域の特徴
- 区民センターとの複合館
- 駅から離れた住宅街、良好な住環境で人口増加傾向
- 小中学校に隣接、高等学校、大学も多い
- 高齢者施設が増加

地域資源
- 静嘉堂文庫、民家園などの文化財が豊富
- 国分寺崖線などの自然が豊か
- 世田谷美術館などの文化系施設が多い
- 喜多見地区区民まつりがある

期待される図書館サービス
- 地域の施設や活動団体との協働を推進
- 地域活動や子育て支援等と連携したイベント
- 地域の魅力や情報の発信
- ティーンズコーナーの充実

② 業務全体の運営方針

01 地域を理解した司書による図書館運営

弊社は、地域のニーズに応じて図書館サービスの向上を図るには、**図書館や地域のことを良く知り、そこに愛着を持ったスタッフが図書館に定着することが何より重要**だと考えています。

そのため弊社は、**スタッフのＥＳ（従業員満足度）の向上**（従業員の業務内容や職場環境、人間関係などに対する満足度の向上）に取り組み、図書館や地域のことを熟知したスタッフの育成・定着に取り組んでいます。

そして、弊社の各種研修制度やバックアップ体制などにより、スタッフが地域を愛し、より働きやすい環境をつくることで業務へのモチベーションや協業意識を高め、安定した業務の遂行、**ＣＳ（利用者満足度）の向上**を目指しています。



世田谷区立図書館指定管理業務には、地域の方と接する機会が多いカウンター関連業務のほか、資料整備や地域読書活動の援助、読み聞かせ団体などとの連携、学校・自治センター図書室支援などの連携も含まれるため、業務の管理運営にあたっては、地域の実情を理解したよりよい接遇・サービスの提供、司書としての専門性も重要になると認識しています。

鎌田図書館の管理運営にあたっても、地域に根ざした図書館となれるよう、ＥＳ（従業員満足度）の向上によるＣＳ（利用者満足度）の向上に取り組み、より多くの区民に活用される図書館を目指します。

02 鎌田図書館の運営における基本方針

区方針、鎌田図書館の特徴・現状などを踏まえ、地域に根ざし発展してきた鎌田図書館がさらに多くの区民に利用されるよう、下記業務運営方針のもと、世田谷区・砧地域・喜多見地区のパートナーとして円滑な業務運営と図書館サービス・満足度の向上に取り組みます。

鎌田図書館の管理運営方針

【地域に根差し、個性が生まれる図書館】

1 来るたびに発見があり、また来たくなる図書館
近隣住民の利用が多いこと、開館日増加を踏まえ、来館頻度が高くても展示や新たなサービスにより、常に新たな気づきを更新し続けます。

2 子どもから大人まで利用者に寄り添う居心地の良い図書館
子ども・中高生・子育て世代の利用が多いことを踏まえ、子ども目線の空間づくりや滞在型図書館としての利用環境の向上を図ります。

3 新たな交流が生まれるみんなの居場所
誰もが気軽に立ち寄り、学びや発見を通じて人とつながる場づくりを進めます。世代や立場を超えた交流を育み、地域に開かれた図書館として安心して過ごせる環境を整えます。

4 図書館と地域がつながり、存在感を高める図書館
地域資源の活用や、地域に根差した取り組みの推進により、何かあったら図書館に相談してみようと思われるような関係を構築します。

ESの向上からCSの向上

世田谷区基本計画（令和6～13年度）
持続可能な未来を確保し、あらゆる世代が安心して住み続けられる世田谷をともにつくる
教育　生涯を通じた学習の充実
知と学びと文化の情報拠点としての新たな図書館の創造

世田谷区基本計画　地域計画
喜多見地区ビジョン
歴史と自然を守り子ども達で活気あふれるまち　喜多見

世田谷区教育振興基本計画
基本方針
新しい知を創造する
地球の一員として行動する
多様性を受け入れ自分らしく生きる
共に学び成長し続ける

世田谷区子ども・若者総合計画（第3期）
めざすまちの姿
一人ひとりが 笑顔で 自分らしくチャレンジできるまち

せたがやインクルージョンプラン

喜多見地区防災計画

第３次世田谷区立図書館ビジョン
基本理念
知と学びと文化の情報拠点
３つの視点
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
基本方針
1 求められる知識・情報を確実に提供する図書館
*施策の方向性：*多様で豊かな学びの支援など
2 子どもの健やかな成長を支える図書館
*施策の方向性：*子どもが本に出合う機会を広げるなど
3 地域の特徴を活かし人々がつながる図書館
*施策の方向性：*地域活動団体との連携・協働など
4 それぞれの特性等に対応した、多様な人々を包摂する図書館
*施策の方向性：*デジタル機器を上手く使いこなせない方への対応など
5 図書館DXとリモートサービスの推進
*施策の方向性：*図書館利用の利便性の向上など
6 専門性と効率性を両立した運営体制
*施策の方向性：*図書館運営に関する高い専門性の確保など

世田谷区立図書館の運営の在り方に関する方針（管理運営方針）
各館分析シート、新たな運営体制など

様式３

鎌田図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　ナカバヤシ株式会社

１　業務全般の運営計画

共　通

（２）図書館サービス業務について　①利用者対応の基本方針と取組み

▶利用者目線に立った接遇･館内環境整備により誰もが利用しやすいサービスを提供します

①　利用者対応の基本方針

公立図書館は子どもからシニアの方、お子様連れの方、ハンディキャップのある方、日本語を母国語としない方などさまざまな方が訪れる公共施設です。

地方自治法第二百四十四条では、公の施設としての平等利用の確保、「ユネスコ公共図書館宣言」「図書館の自由に関する宣言」においては、図書館の公平な利用が謳われています。また、『せたがやインクルージョンプラン-世田谷区障害施策推進計画-』内の「図書館サービスの提供」について触れられています。

このため、図書館サービスの提供にあたっては平等利用の確保を行い、図書館利用の障壁をなくし、利便性を高めていくことが重要であると考えます。

区の方針を踏まえた業務運営	法令遵守など
『世田谷区立図書館障害者サービス要綱』 『障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に当たっての世田谷区の基本方針』 『世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領』 『せたがやインクルージョンプラン-世田谷区障害施策推進計画-』 *（図書館サービスの充実）* 『第３次世田谷区立図書館ビジョン図書館』 *（図書館利用に困難を抱える子どもに対するサービス、様々な特性等に対応したサービスの充実）*　など	地方自治法 図書館法 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律（読書バリアフリー法）　など

公平・平等な応対・平等利用の確保、だれもが気兼ねなく利用できる図書館づくり

[redacted]

鎌田図書館周辺には、喜多見あんしんすこやかセンターなどの社会福祉施設が点在しています。高齢者の人口比率は 20.7%で、人口は 5 年前より 4.3%増加しています。高齢者のいる世帯のうち、70.4%が高齢者のみの世帯となっています。

また、喜多見地区で身体障害者手帳をお持ちの方は 745 人（『令和７年度喜多見地区アセスメント』より）、鎌田図書館での障害者サービスに関する資料の貸出点数や登録者数は前年比で増加しています。

そのため、館内での大活字資料や朗読ＣＤなどの資料整備、杖置きの設置などの環境整備に加え、外出の難しい高齢者・障害者の方に向けた郵送、遠隔でのサービス充実も必要です。

このような貴区方針や地域・施設の特性を理解し、多様な利用者が利用する公の施設として、公平性・機会平等性を常に念頭に置いてサービスを提供します。

また、「世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例」、「世田谷区職員向け 障害を理由とする差別を解消するためのガイドブック」、内閣府「公共サービス窓口配慮マニュアル」などの主旨に則り、以下の方策により公平なサービス提供や利用支援、資料・情報へのアクセシビリティ向上などに取り組みます。

② より良い利用者対応に向けた研修

鎌田図書館の「図書館職員の接遇に対する満足度」は全体が上昇傾向にある中で、令和 6 年度は 69.9%とやや減少しています。また、「不適正な利用者への職員の対応に対する満足度」は 32.8%で全体より低い傾向にあります。



より良い接遇に向けて、毎年接遇研修を行うほか、高齢者・障害者・外国籍の方などすべての利用者に配慮した研修や勉強会を実施します。内容によっては、砧図書館・喜多見図書室と合同で実施し、接遇や不適正な利用者に関する対応の共有などを積極的に行います。

取組み　スタッフのスキル向上

◈接遇研修		拡充
◈カスタマーハラスメント研修		新規
◈認知症サポーター養成講座の受講		新規
◈障害理解研修		拡充
◈やさしい日本語研修		新規
◈ユニバーサルデザイン研修		新規

③ 平等・公平なサービスの提供に向けた取組み

「無条件の排除となる対応」や「スタッフ・図書館によって異なる対応」「特定の利用者が有利となる対応」をとらないよう、公の施設としての公平性・機会平等性を常に念頭に置き、基準・規定などに基づきサービスを提供します。

また、例えば「子どもには難しい言葉を使わない」「高齢の方にはゆっくり・はっきりと話す」などさまざまな利用者に寄り添った応対を行います。

弊社運用チームが適正な運営ができているか点検を行って、業務の改善・図書館サービスの向上を図ります。

対応指針
「図書館の顔」として 声かけ・挨拶の励行、明るい応対
「パブリックサービスの場」として 基本業務の迅速・的確な提供
「利用者と接する場」として 親切・丁寧で公平・公正な対応
「様々な方が利用する施設」として 個人情報保護の徹底、安全の確保

世田谷区立図書館で行われている上記のサービスを継承し、地域と協働したサービスの提供や地域分析によるニーズに則した情報提供を行います。

取組み① 誰もが利用しやすい環境整備

◈ユニバーサルデザインを踏まえたサービス提供

「世田谷区ユニバーサルデザイン推進条例施設整備マニュアル」に則り、公平性、分かりやすさ、安全性などのユニバーサルデザイン７原則を認識し館内の整理整頓・安全対策、案内表示の設置などにより、だれもが利用しやすい図書館づくりに取り組みます。



拡充

取組み② 高齢者・障害者向け（バリアフリーサービス）の取り組み

◈各種障害者サービスの提供

宅配、対面朗読、デイジー図書の館内提供など、各種障害者サービスを提供します。

継続

◈各種利用・読書支援ツールの提供

老眼鏡、筆談用具、リーディングトラッカー（ディスレクシア・視覚障害のある方や高齢の方の読書補助具）、レファレンス用タブレット端末など、図書館利用や読書を支援するツールを提供します。車いすは鎌田区民センターと連携して案内します。



継続

◈りんごの棚の設置

『第３次世田谷区立図書館ビジョン』の施策の方向性「図書館利用に困難を抱える子どもに対するサービス」を踏まえ、点字図書やさわる絵本、ＬＬブックなど、 特別な配慮が必要な子どもたちも読書を楽しめるよう、さまざまな形態の資料を集めたコーナーを設置します。



拡充

◈ボランティアグループとの連携

連携して対面読書サービスを実施します。また担当者の設定、定例会への出席などにより関係を深め、サービスの向上に取り組みます。

継続

◆地域連携・協働による図書館事業の推進

世田谷区内障害者施設による自主生産品の販売協力、喜多見あんしんすこやかセンター、世田谷区発達障害相談・療育センターなどの社会福祉施設や各種団体などと連携して、展示や講座、出張おはなし会など、多様な図書館事業を実施します。

拡充

受託館での実施事例



いきいきセンターの協力を得て、カウンター前に展示コーナーを設置、テーマ展示を実施

[redacted]

取組み③　外国人向けの取り組み

◆案内支援ツールの提供

指差しシート、自動翻訳アプリなど、利用案内を支援するツールを、カウンターに配備します。

新規

[redacted]

◆多文化共生コーナーの充実

例えば「せたがや国際交流センター」などの関連機関・団体のパンフレット・チラシ類を関連する資料と合わせて書架に展示し、コーナー・図書館からの情報提供の充実に努めます。



継続

取組み④　図書館のアウトリーチ化の推進

◆館外サービスの推進・ＰＲ

世田谷区立図書館では来館が困難な方に対して宅配サービスが行われていますが、加えて出張図書館事業など、館外サービスの拡充に取り組み、誰もが蔵書資料を利用しやすいよう利便性の向上を図ります。

新規

[redacted]

◆電子書籍サービスの利用促進

電子書籍サービスは図書館への来館が困難な方だけでなく視覚障害などがある方に対しても有効なサービスです。サービスのＰＲや利用支援に努め利用促進を図ります。

拡充

様式３

鎌田図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　ナカバヤシ株式会社

１　業務全般の運営計画

共 通

（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

▶利用者の声は「貴重な情報源」と捉え、統計分析なども活用したサービス改善に取り組みます

▶利用者も従事者も安心して利用できる環境・体制づくりに取り組みます

① 利用者・地域の方の要望・ニーズの把握

01 利用者・地域の方の要望・ニーズを把握するための方策

地域の方、来館された方の意見・要望・苦情は図書館の管理運営・図書館サービスの改善のための「貴重な情報源」であり、管理運営に対する評価を直に聴くことができ、サービス改善・向上のための貴重な機会と考えます。

利用者の目線で運営状況・サービスについて評価し改善を図れるよう、カウンターやフロアで直接いただいたご意見・お問い合わせ、利用者のフロアでの様子やつぶやき、報告に至らないような業務中の気づきのほか、各種方策により利用者のご意見・ご要望、ニーズの収集を行います。

利用者・地域の方の要望・ニーズを把握するための方策

メッセージボックス	・館内にボックスを設置し、利用者の「声」を収集
アンケート調査	・図書館サービスなどについてアンケート調査を実施 ・イベントアンケートの実施
利用統計調査	・貸出数・イベント参加者数など、統計を定期的にチェック
地域の方の意見・要望の収集	・地域連携事業や学校連携事業において地域や学校に出向いた際に、地域の方の図書館に対する意見・要望などを収集 ・ボランティアグループとの定例会、校長会などの館外での会合で意見・要望などを収集 ・館外サービスを活用して要望などを収集
非来館者のニーズの把握	・出張図書館などアウトリーチサービスでのアンケートの実施 ・ＳＮＳを活用したアンケートの実施 ・区民意識調査の確認

受託館での実施事例



館外でのリクエストボックスの設置
近隣のカフェなどで行っている「出張図書館」において、読みたいテーマのリクエストボックスを設置し、展示の際のテーマ設定に活用するとともに、選書候補推薦の際に、地域の非来館者からの意見として参考にしました。

砧図書館では利用者懇談会が継続的に実施されるなど、区民の声を活かし、区民と協働・連携した運営がされています。

「地域を基本とした協働体制」の実現に向けて、砧図書館・鎌田図書館の双方で利用者の声を共有し合いながら、利用者の目線で運営状況・サービスについて評価して改善を図ります。またアンケート調査・図書館統計・ご意見箱などを分析し、各種方策により地域の方や利用者の意見や要望の把握とサービス・事業改善への展開に努めます。



また、利用促進に向けては普段図書館を利用されない方々のニーズの把握も貴重な情報源です。例えば、出張図書館の設置場所でのアンケート、連携事業で各施設に出向いた際の要望の収集、ＳＮＳを通じたアンケートなどを行い、非来館者からの声も収集します。

02 いただいたご意見の反映

把握・収集したご意見やご要望、ニーズについては、連絡ノート、朝礼・館内整理日のミーティングなどにより全スタッフ・弊社運用チームで共有します。

ミーティングや研修などで内容の検証や業務の改善方法、新たなサービスの検討などを行って図書館事業に反映させ、地域ニーズを活かしたサービスの拡充、利用者満足度の向上に取り組みます。

取組み① 全スタッフ間での共有

◆連絡ノート・声ノート	利用者から寄せられたご意見やご要望、対応内容を記録し、全職員が随時確認できる環境を整えます。 「声ノート」では利用者から直接寄せられた良い意見・改善を図る意見を気軽に記入し、共有します。
◆朝礼・昼礼	日々の朝礼・昼礼において、利用者の声や対応事例などを共有します。
◆全体ミーティング	館内整理日の全体ミーティングにおいて、利用者の声や傾向を分析・共有します。 組織全体で管理運営上の課題や改善策などを検討し、サービス向上に反映します。 好意的な意見も共有し、スタッフの業務意欲向上も図ります。
◆責任者・担当者ミーティング	責任者・担当者間で利用者の声や対応状況を共有し、課題の整理を行い継続的な改善につなげます。

取組み② 関係各所との共有、スケールメリットを活かした共有

◆砧地域図書館サービス向上委員会の設置		新規
◆中央図書館・全館・関係各所との共有	中央図書館との連絡調整会議などへの出席のほか、区民センターの関係部所と連携して施設全体に関わる利用者の意見・要望などを共有し、連携の推進を図ります。	新規
◆		新規

※情報共有の際は、利用者の個人情報に配慮します。

取組み③　地域全体のニーズの把握と業務改善

[redacted] 新規

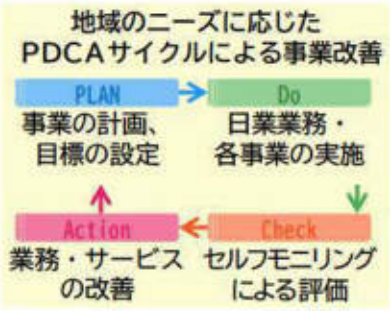
[redacted]

いただいたご要望・ご意見の具現化にあたっては、過度な要求や一部の意見を意識しすぎてしまうと、例えば公平・公正な管理運営が阻害されるケースや経費の膨張を招いてしまうケースも想定されます。

事業改善や図書館サービスの向上のために必要と考えるものは積極的に受け入れるという方針のもと、特定利用者のためだけにならないよう利用規則・諸規定などとも照らし合わせ、また必要な場合は貴区にご報告・ご相談のうえ、ご意見・要望の具現化に努めます。

03　業務改善に向けた方策

弊社運用チームが主に管理運営のマネジメントを行い、PDCA サイクルのもと、日常的に図書館との情報共有、現地対応などを行います。これにより管理運営状況の点検・評価を行って、問題点があれば早期に対応することで事業改善を図ります。



自己評価のため、アンケート調査結果、日報、月報、イベントの実施報告書、研修報告書などの報告書類をとりまとめ、分析してセルフモニタリングを行い、利用者サービスの改善・向上に取り組みます。

またチェックシートなどを活用して事業計画の進捗について定期的に確認することで、計画の実施状況の管理、実施状況のセルフモニタリングを行います。

受託館での実施事例

業務進捗確認シート [redacted]

入館者数や貸出数、展示回数、館内外でのイベント参加者数などの目標値と達成状況についてシートにより進捗状況を管理しました。状況は各館長と本社間で随時共有する仕組みを整え、事業改善を図りました。

セルフモニタリングの結果は、管理運営や事業計画に反映させて、図書館事業の改善を図ります。必要な場合は早急に業務手法・フローの見直しを図り、利用者満足度の向上に取り組みます。

コンプライアンスや個人情報保護、情報管理などに関しては、別途内部監査を実施して、適切な管理運営の徹底と事業改善を図ります。

② 苦情対応

01 対応方針

図書館はさまざまな方が利用する公の施設であることを常に念頭に置き、「いかなる差別・一方的な排除はできない」「個人情報・プライバシー保護を徹底する」という前提のもと、相手の立場や状況を理解したうえで対応します。

対応指針

一方的な態度はとらない
・相手の話を聴く態度で接する。見た目で判断しない。
・言葉・態度、業務を省みる。

他の利用者への苦情にも迅速に対応する
・直接やりとりをさせず、相互に話を聞いて、事実関係を確認する。
・無条件の排除要求には対応できないことを説明する。

利用者とスタッフの身の安全を考慮する
・見て見ぬ振りをしない。
・状況によっては、できるだけ複数人で対応する。



ご意見・ご要望、苦情などをいただいた場合は、４Ｗ１Ｈ（誰が・いつ・どこで・何を）をベースに事実確認をして対応にあたり、状況により責任者への引継ぎを行ってトラブルの解決を図ります。

一般的に複合施設の場合、他の施設に関するご意見・ご要望も図書館のカウンターへ寄せられるケースがあるため、必要に応じて区民センターなどに引き継ぎをします。

02 利用者も従事者も安心して利用できる環境づくり

取組み① クレームにつながりにくい環境づくり

◈クレーム対応研修

[redacted]



◈掲示物の刷新

注意事項の館内掲示物を定期的に見直します。わかりやすく伝わる情報発信により、利用しやすい環境を整備します。



取組み② 関係部署との関係構築

◈警察署などとの関係構築

施設の安全対策の一環として、警察署や区民センターなどの関係機関と日頃から連携し、情報共有を行います。

取組み③ 改善結果の「見える化」

◈アンケート結果の開示・館外への情報発信

内容により館内掲示や改善結果などに関する情報発信などを行って、図書館への要望が管理運営や事業の改善につながっていることの「見える化」を図り、利用者満足度の向上や利用促進につなげます。



様式３

鎌田図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　ナカバヤシ株式会社

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立地環境や地域特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）

▶除籍を進め、書架内の面出し展示の強化や探しやすい見出し板の設置により、新しい資料を積極的にアピールします

▶歩くだけで地域のことが分かる書架づくりにより、来るたびに発見のある図書館を実現します

①　資料の充実のための選書計画・除籍関係・所蔵資料の構成

01　資料管理の方針

資料提供は図書館サービスの根幹であり、図書館資料を新鮮かつ社会・地域のニーズにあった状態に保つこと、利用しやすい状況を整えることは重要であると考えます。

アンケートでは「今後図書館が積極的に取り組んでほしいこと」について「蔵書や資料を充実する」が 53.4%と最も多くなっています。また、子どもたちにとっても「自分の読みたい本がある」「本がたくさんある」「新しい本がある」があることを求める割合が高くなっており、資料の充実は図書館利用の大きな要因になると考えます。



『管理運営方針』や『第３次世田谷区立図書館ビジョン』、また、近年ではマンガの導入などの動向を踏まえ、地域や利用者のニーズを捉え、その充実に取り組むことが重要であると認識しています。

第３次世田谷区立図書館ビジョン	管理運営方針
（３）多様で豊かな学びの支援 ①　知識を深め認識の世界を広げるようなコレクションの構築と提供	*指定管理者の具体的な役割* 自館における地域特性を踏まえた選書提案

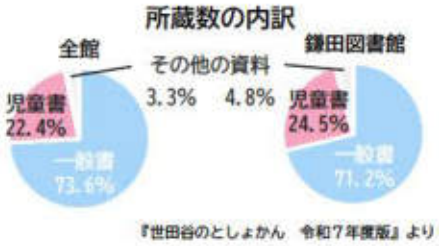
以下の方策により、限られた予算・スペースの中で蔵書資料を効果的に活用できるよう、収集方針・基準・図書館の特色・ニーズなどに基づき、資料の充実及びすべての区民の財産となる資料の適正な管理に取り組みます。

また、近隣に学校が多い鎌田図書館の特性を踏まえ、学校・学校図書館とも連携して児童向けの蔵書の充実を図ります。

02　資料管理の方策

取組み①　資料収集・提供について

鎌田図書館は 10 万 6,226 冊を所蔵しており、下記のような特徴があります。



『世田谷のとしょかん　令和7年度版』より

指摘されている課題

- 選書方針や空間構成のニーズに応じた再設計
- ティーンズコーナーの蔵書の充実
- リユース本の周知
- 地域資料のさらなるアピール

『世田谷区立図書館の運営の在り方に関する方針（管理運営方針）』より

これまで地域のニーズに応じてきた鎌田図書館の蔵書を踏まえ、蔵書構成の中立性・公平性、中央図書館及び直営館と地域図書館の蔵書構成の役割分担、区方針・図書館や地域の特色を認識し、世田谷区立図書館資料管理規程などに基づき、各種選書ツールを用いて可能な限りさまざまな観点から検討し、選書候補提案を行います。

◆門ごとの選書体制の構築

[redacted]

◆資料調整担当者による専門性の向上

[redacted]

取組み② 除架・除籍、督促、紛失・汚破損への対応、補修、蔵書点検について

地域ニーズにあった蔵書構成を保ち、限られた書架スペースの有効活用、区民の財産である図書館資料の適切な管理・公平な提供のため、基準・要領などに基づき除架・除籍、未返却資料の督促、紛失・汚破損への対応、資料の補修、蔵書点検などを行います。

除架・除籍など	・基準・要領に基づき利用状況・ニーズなどを踏まえ、候補資料を提案 ・貴区の決定に基づき必要な作業を実施
督促、紛失・汚破損への対応	・要領・要綱などに基づき実施・対応、その予防に向けた案内・周知 ・「一方的に悪いと決めつけた対応はしない」「個人情報の取り扱いに配慮する」ことを充分認識したうえで、ルールへの理解を求め対応
資料の補修	・資料の寿命を延ばし気持ちよく利用していただけるよう対応
資料の全体管理	・原則毎年度１回、基本的に全スタッフで資料の全点検を実施し報告

地域ニーズを踏まえ利便性を高めるために必要な場合は、書架構成の見直しを検討・ご提案を行い、特別整理期間を活用して書架構成、配架場所の変更を実施し、利便性の向上に努めます。

◆リサイクル提供会の実施

除籍した資料や寄贈され受け入れをしなかった資料については、区民まつりなどでの提供を行って、有効に活用します。

『世田谷区立図書館の運営の在り方に関する方針（管理運営方針）』には「認知されていなかった印象」があることが示されていますので、リユース本の区民まつりでの提供と鎌田図書館についてのアピールに努めます。



◆資料保存のノウハウの活用

弊社の長期保存事業のノウハウを活かし、貴重な資料について必要な場合は、そのノウハウを活用して汚破損・虫損資料の修復やカビ対策などの長期保存対策をご提案します。



取組み③ スタッフのスキルの向上の取組み

◆選書研修・ブックフェアへの参加

館内整理日を利用したスキルアップ研修、外部機関が主催する研修会への参加などによりスタッフのスキル向上に取り組みます。

継続的な研修を通じて資料やその選書などに関する専門的な知識を高め、地域ニーズに即した選書候補提案や資料管理を行います。

[redacted]

② 所蔵資料・書架の構成

「来るたびに発見のある図書館」の実現に向けて、鎌田図書館及び砧地域・喜多見地区の特色を活かした個性ある配架を計画します。また、ユニバーサルデザインの活用など資料をより探しやすくする工夫を行い、誰もが利用しやすい書架づくりを目指します。

[redacted]

取組み① 所蔵資料の構成・配架の工夫

◆配架・書架整理のジョブローテーションへの組み込み

配架や書架整理は目的の資料を探し利用するために不可欠な業務です。配列の乱れや間違いがあると資料を見つけにくくなり、予約資料の抜き取りなどの業務にも支障をきたします。

このため配架・書架整理の時間帯をシフトローテーションに組み込み、配架・書架整理にあたります。

◆書架整理チェックシートの活用

鎌田図書館は７類や雑誌・新聞などカウンターから離れた書架もあり、館内全体が見渡しづらい構造となっています。このため配架・書架整理の際はカウンターの状況や利用者の動向に目を配りながら行い、配置する人員を調整して速やかな配架、書架の整理整頓に努めます。

[redacted]

取組み② 特色ある図書を目立たせる配架

◆特色ある図書コーナーの工夫

カウンター横にある「民家園コーナー」や「静嘉堂文庫美術館コーナー」は民家園で開催されるイベントの情報、連携先のスタッフの方のおすすめ本コーナーなどを設置し、興味を持ってもらえる書架づくりを行います。また、地域資料は東京都・世田谷区の区分の見出しを設置します。



◆４類（生物多様性）・７類（美術・演劇）の書架の工夫

鎌田図書館では近隣美術館での展覧会の案内などが積極的に行われています。

例えば、近隣美術館マップの作成を行い、相互の利用促進を図ります。

また、生物多様性に関しては、例えば植物など実際のモノと資料を共に展示し、興味関心を喚起します。



取組み③ 区の事業に関する情報発信の強化

◆行政連携展示

新規

行政情報の発信を強化し、地域の方の世田谷区の事業・活動への関心を高め、蔵書活用の促進を図るため、区報記載のトピックスに関連した資料を展示する「行政連携展示」を行います。



◆砧地域の特色を活かした魅力ある書架づくり

新規

世田谷区や区内の団体などが発行する関連パンフレットを書架に置くなど、区の特色を活かし、地域の情報と連動した書架づくりを行い、書架の魅力アップと蔵書利用促進に努めます。



様式３

鎌田図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　ナカバヤシ株式会社

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

▶独自のサービスバッジを着用し、レファレンスサービスの認知向上及び相談しやすい環境づくりに取り組みます

① 相談しやすいレファレンス環境づくりと専門性の向上

01 鎌田図書館のレファレンスサービスの状況

レファレンスサービスは、利用者と利用者が知りたい情報を結びつけるために重要なサービスであり、図書館の生涯学習支援には欠かせない機能です。

特に地域に密着した図書館におけるレファレンスサービスで重要なことは、難しいレファレンスに回答すること以上に、日常のちょっとした疑問に対して親身になって適切に応対することだと考えます。

また、アンケートの結果によると、相談（レファレンス）サービスの認知度は約 3 割にとどまっており、認知度向上の取り組みも必要であると考えます。



『第 3 次世田谷区立図書館ビジョン』に（１）「課題解決支援等調査研究の支援」と示されていますが、貴区方針や鎌田図書館の現状を踏まえ、地域の方の課題解決に図書館をより活用していただくため、サービスの利用促進とさらなる向上に努めます。

『世田谷区基本計画』の中で、レファレンス受付件数は、令和 9 年度に全館で 84,000 件（令和 6 年度比 132.7%）の目標値が示されています。

また、令和 6 年度の図書館でのレファレンスは「端末機又は資料を利用したもの」「質問を預かったもの」が 5 割弱あることから、適切に対応できるようスタッフの専門性の底上げや専門機関などを紹介するレフェラルサービスの提供が必要であると認識しています。



鎌田図書館は、滞在型図書館であり、アンケートの「本日の図書館の利用内容」について「図書館員に調べものの相談をする」と回答した割合が、全体よりかなり高く、調べものサービスの需要が高いことが想定されます。



また、学校が多くあることから、子どもや子育て世代・学生からのレファレンスが多いことが想定されます。

これらの特徴を踏まえ、レファレンスサービスの認知向上、地域のニーズに則したレファレンスへの対応、全スタッフでの専門性向上を軸に、以下の観点から下記の方策に取り組みます。

- 独自のサービスバッジの着用などによる認知向上、相談しやすい環境づくり
- 子ども向け・学生向けレファレンスサービスの強化
- レファレンス担当を中心とした司書の専門性向上

02 レファレンスサービスの認知向上、相談しやすい環境づくりに向けた取組み

取組み　バッジ着用や啓発講座によるサービスのＰＲ

◆レファレンスサービスバッジの着用　新規

来館された方がカウンターやそれ以外の場所でも気軽に図書館や本のことを相談できる環境づくりを行うためスタッフがバッジを着用し、レファレンスサービスの認知度向上と利用促進を図ります。



◆レファレンスサービスのＰＲ　拡充

掲示物や各種の広報媒体を活用してレファレンスサービスに関する情報発信を行い、サービスの認知度向上に努めます。



◆パスファインダーの提供　拡充

『第３次世田谷区立図書館ビジョン』の基本方針１の取組項目の１つとして挙げられている「レファレンスサービスの強化」に関して、『調べる事柄によって調べる方法（道筋）を説明した「パスファインダー」を一層充実させます』と示されています。

鎌田図書館においてこれらについて継続して実施するとともに、例えば利用者に関心の高い分野やトピックス、問い合わせの事例などからさまざまなテーマを設定して、館独自のパスファインダーを作成します。

資料や情報の探し方を案内し、ニーズの高いことが想定される図書館での調べものの支援を通じて利用促進を図ります。

また、例えば、形態を手に取りやすい三つ折りの形で統一する、利用者用検索機（OPAC）や関連する分野の書架に設置する、など、作成したパスファインダーをより認知し活用していただけるよう、案内方法などの工夫に取り組みます。



◆図書館活用講座・情報検索講座の開催　拡充

『第３次世田谷区立図書館ビジョン』の基本方針１の事業項目の１つとして挙げられている「レファレンスサービスの利用促進」において示されている「図書館活用講座・情報検索講座」について、これまでの実績を踏まえ定期的に実施します。

一般的に「使い方が分からない」といったことが心理的な障壁となり新たな機器・システムがあまり利用されないケースがあります。『第３次世田谷区立図書館ビジョン』の基本方針４に示された「デジタル機器を上手く使いこなせない方に対する支援」の観点から、例えば、誰もが図書館を活用できるよう、マンツーマンでの講座の開催や、わかりやすい利用案内をご提案します。

[redacted]

03　子ども･学生向けレファレンスサービスの強化

取組み　資料や情報の探し方の案内の提供

◆夏休みの子ども向けレファレンス　新規

学校に隣接し児童・学生の利用が多い鎌田図書館の特徴を踏まえ、夏休みなどの学校の長期休暇期間に合わせたレファレンスサービスを展開します。

例えば、子どもたちからいただいた調べもの相談の内容と回答の掲示や、簡単な相談を募集して夏休み中に回答するレファレンスシートの配布などを行い、気軽に相談できるような事業を行います。

04　レファレンス担当者を中心とした専門性の向上

取組み　レファレンスサービスの向上のための取組み

◆レファレンス研修の実施　拡充

利用者からの要望に適切に対応できるようレファレンス担当者を中心とした実施体制を整備し、継続的に研修を行って、レファレンスサービスの専門性の向上に取り組みます。

レファレンス・インタビューの方法、子ども向けレファレンスなど実践的な内容を行い、スタッフのスキル向上を図ります。

[redacted]

◈レフェラルサービスへの対応

レファレンス事例とともに、砧図書館・中央図書館・各専門機関などの案内ができるよう、それぞれの情報の取りまとめを行います。さらに世田谷区内の類縁機関と連携し、専門的な内容は案内できるようにします。



蔵書にない資料やより専門的な情報を求められた場合などには、このような専門的な機関をご案内し、レフェラルサービス（利用者が必要とする情報に対して、その分野の専門家や専門機関に照会して情報を入手・提供したり、専門家や専門機関を紹介したりするサービス）の向上に努めます。

② オンライン・ＡＩ時代のレファレンスサービス

取組み① オンラインデータベースの導入・ＰＲ

令和 11 年に導入予定の新聞・ニュース系及び辞書・辞典・参考図書系のオンラインデータベースについて、館内での周知や講座、ＳＮＳなどを通じて積極的に周知を行い、利用促進を図ります。

多様な情報源へのアクセス環境を整備し、レファレンスサービスや生涯学習支援の充実につなげます。

取組み② レファレンスにおけるＡＩの活用

日本図書館協会では生成ＡＩのレファレンスでの活用について言及されており、今後ＡＩツールの活用は司書の情報探索スキルに必要な要素となっています。レファレンス業務においては、調査キーワードの抽出や情報収集の補助ツールとして活用することを想定し、状況に応じて効率的に活用するスキルを身に着ける研修等を行います。

③ レファレンス事例の記録・共有

取組み① レファレンスシートによる記録

レファレンス事例を記録表に整理し、調査過程や回答内容を蓄積します。職員間で共有できる知識資源として類似の問い合わせへの対応や研修などに活用し、サービス向上につなげます。



取組み② 直営館との事例共有

地域特有のレファレンス事例などは調査手法を砧図書館と共有します。館を超えた知識の蓄積により、より質の高い調査対応を実現します。

取組み③ 学び合う体制づくり

館内整理日の全体ミーティングにおいて、レファレンス事例やその回答をレファレンス担当者から共有します。継続的に行うことで、レファレンス対応力の底上げにつなげます。

様式３

鎌田図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　ナカバヤシ株式会社

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

▶地域・大学と連携した広報活動、SNSの活用により、館外に向けたプレゼンス（存在感）を高める広報活動を行います

▶館内での広報物はテーマごとに分かりやすく掲示し、デジタルサイネージを活用して、目に留まるよう工夫します

① 図書館利用の促進に向けた広報活動

01 広報に関する考え方

アンケートによると、図書館を利用しない・ほとんど利用しない人の割合は５割程度となっています。また、鎌田図書館ではサービス関連の認知度が低い傾向にあります。

[redacted]

また、区の取り組みや地域の情報の入手経路は区のおしらせ「せたがや」、区公式ホームページ、町会・自治会の回覧板の順で高くなっています。

[redacted]

図書館のサービス・事業について知っていただき利用促進を図るため、図書館事業や資料の紹介、企画展示・イベント情報などについて、チラシ、ポスター、区のおしらせ「せたがや」、回覧板などの各種媒体を活用して積極的に発信していきます。

02 館外に向けた広報・PR活動について

取組み① 誰もが手に取りやすい図書館だよりの作成

図書館の取り組みについて周知し利用促進を図るため、図書館サービスや資料、テーマ展示・イベント、地域連携事業などについて、チラシ、ポスター、貴区広報紙などの各種媒体を活用して積極的に発信していきます。

図書館だより「かまたタイムズ」、新刊案内など、現在提供されている広報物はこれまでの実績を踏まえ継承し、ユニバーサルデザインを導入した読みやすいレイアウトと、ニーズに応じた紙面の見直しなどを行います。

[redacted]

取組み② 図書館利用の促進のためのソーシャルメディアを活用した広報活動

◆Instagramの活用

新規

『令和６年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査』によると、ＳＮＳ（ソーシャルネットワーキングサービス）の利用率は増加傾向にあり、例えばInstagramの利用率は10代で75.0%・20代で78.0%など、若年層を中心に多く利用されています。

[redacted]

Instagramを活用している弊社の受託館では、アカウント開設前に比べてメディア取材が3倍程度増加し、全国ネットの情報番組や地域の新聞などでイベントや図書館の事業が取り上げられるようにもなりました。

鎌田図書館 10 代の利用者も多く、周辺地域では子ども・若年層の人口比率が比較的高いため、若年層や普段図書館を利用していない層へのアプローチとして、Instagramを加えた情報発信をご提案します。ＳＮＳの活用の際は、そのための体制を整備します。

[redacted]

◆ＬＩＮＥ等の時流に合わせたＳＮＳの活用

新規

ご相談の上で、全世代での利用率が90%を超え、幅広い世代が日常的に利用しているＬＩＮＥを活用し、イベント情報や展示案内、新着資料情報、図書館サービスなどをタイムリーに発信します。

利用者が必要な情報を手軽に受け取れる環境を整えることで、図書館への関心と来館機会の創出につなげます。

また、時流に合わせて note や Threads など必要性を鑑みて適切なＳＮＳの運用を検討します。

[redacted]

◆ＳＮＳ研修の実施

新規

[redacted]

取組み③ 地域と連携し、各種媒体を活用した広報活動

◈大学生と連携した情報発信

新規

[redacted]

◈地域情報誌への掲載

新規

地域情報誌やフリーペーパー、各種地域メディアを活用し、図書館の取組みを広く発信していきます。

地域メディアの活用によりイベントや展示・図書館サービス、地域連携事業などの情報を積極的に提供して、図書館を利用していない層にもアプローチを図り、新たな利用者の獲得、利用の促進につなげます。

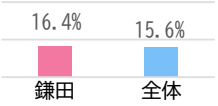
◈地域情報を盛り込んだ図書館だより

拡充

アンケートで「地域の魅力収集・発信」について認知度が低い状況にあります。

例えば、図書館だよりに地域の話題や歴史、文化、活動団体の情報などを掲載するなど地域情報発信の強化に取り組みます。

サービス認知状況
地域の魅力収集・発信
『令和7年度世田谷区立図書館についてのアンケート調査結果集計表』より



図書館情報と地域情報を合わせて発信することで、地域への関心を高めます。

また地域で活躍する人や団体の活動を紹介し、交流のきっかけを創出するなど、地域に根差した図書館ならではの広報紙づくりを進めます。

[redacted]

◈図書館だよりの館内外での配布

拡充

図書館の取り組みについて周知し利用促進を図るため、図書館サービスや資料の紹介、企画展示・イベント情報、地域連携事業などについて、チラシ、ポスター、世田谷区の広報紙などの各種媒体を活用して積極的に発信していきます。

また、より多くの方にアプローチできるよう、鎌田区民センター内の鎌田児童館、鎌田ケアセンター、喫茶店、地区内の小学校・中学校・高等学校、区内の学童施設など、さまざまな配布場所の追加を検討します。

[redacted]

② 館内などでの広報の工夫

取組み① 館内配布物の配置の工夫

◆テーマごとの掲示　新規

鎌田図書館のイベント・講座、世田谷区立図書館のイベント・講座、行政情報や近隣で開催されるイベントのチラシなどをテーマごとに見やすく掲示し、わかりやすい情報発信に努めます。

[redacted]

◆イベント関連展示　新規

イベントを実施する際には、イベントのテーマに関連した蔵書資料を合わせて紹介する「イベント関連展示」を実施します。

関連するおすすめ本をイベント時に紹介することにより、イベント参加のきっかけづくりや来館のきっかけづくりにとどめず、イベントから図書館の蔵書資料の利用の促進につなげます。


イベント関連展示

◆カウンターでのミニチラシの配布　新規

イベント・講座のチラシや特別整理期間などの重要なお知らせは、印刷物削減も踏まえ、A5 サイズ程度の小さいチラシをカウンターや出入口などで配布し、利用者が気軽に持ち帰り確認できるようにします。



◆チラシデザインの更新　新規

[redacted]

取組み② デジタルサイネージの活用

館内のデジタルサイネージを活用し、イベントや展示、新着資料などの情報を効果的に発信します。

紙媒体では伝えきれない情報を、写真や動画を交えてわかりやすく紹介します。また、地域情報や関係機関からのお知らせもデジタルサイネージで発信し、地域の情報拠点としての役割を高めます。

[redacted]

様式３

鎌田図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　ナカバヤシ株式会社

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

▶地域のボランティアグループ及び地域で活躍されている団体との連携を継続し、良好な関係を築きます

① 地域ボランティアとの協働

01 ボランティアとの協働における基本方針

鎌田図書館では、おはなし会や乳児向けおはなし会子ども向け事業などで、ボランティアとの協働により図書館事業が行われています。

『世田谷区立図書館の運営の在り方に関する方針（管理運営方針）』では、鎌田図書館について「ボランティアとの協働をはじめ地域に根ざした温かみのある運営を展開」していることが評価されています。

弊社は「図書館・地域とのパートナーシップ」の考えのもと、ボランティアの方や団体などとの協働を深めて、図書館サービス・利用者満足度の向上に取り組んでいます。

鎌田図書館においても地域との連携・協働を重視し、子どもサービス担当の配置などボランティア対応の窓口・調整・実施体制と、本社の運用チームなどによる支援体制のもとで充分な引き継ぎを行うなど、弊社の受託経験を活かしてこれまでの鎌田図書館で行われてきたボランティアとの関係性の継承と発展に努めます。

ボランティアとの連携想定

継続	・ボランティアによるおはなし会 ・ボランティアグループへの団体貸出　など
発展	・配架書架整理ボランティアの受入 ・夏の小学生ボランティア受入 ・小中高生ボランティアの受入 ・ボランティア団体との交流会、研修会の実施 ・区内のボランティアグループとの新規連携　など



以下の方策により、弊社の受託経験を活かして連携・協働体制を整備して、鎌田図書館でこれまで培われてきたボランティアとの協働事業を継続して実施します。

『世田谷区立図書館ビジョン』の基本方針 3 の取組項目「地域の人々との連携、地域の人々の図書館活動への参加」、基本方針 4 の取組項目「区民や区内団体、関係機関との連携」を認識し、地域コミュニティの一員としてボランティアの皆様の協力を得ながら図書館事業を推進し、さらに活躍できる場を設け、地域活動の活性化に向けてその継承と発展に努めます。

02 連携、協力及び養成に関する方策

取組み① ボランティア・ボランティアグループとの連携・協働事業の推進

ボランティアやボランティアグループの方々との連絡調整の窓口や図書館事業の実施体制を整備します。

指定管理者としての管理運営の開始前には、弊社の運用チームによる支援体制のもと、これまでの協働事業について充分な引き継ぎを行うなど、これまで培われてきました鎌田図書館と地域との協働事業について継承と発展に努めます。

また、弊社の研修制度やバックアップ体制、運用担当を中心とする日常的な業務運営支援体制などにより、スタッフが働きやすい環境をつくることで業務意欲や協業意識を高めスタッフの安定雇用・定着率の向上を図り、地域との関わりを絶やすことなく深め、図書館サービスの充実に取り組みます。

取組み② 研修会・体験会による活動の場の拡充

[redacted]

鎌田図書館で活躍されているボランティアとの連携・協働関係を深め、ご要望に合わせて図書館事業において活動の場の拡充に努めます。

また、ボランティア活動を始めたい方・活動の場を図書館にも広げたい方に向けて、「図書館ボランティア体験会」や図書館業務の研修会などを行い、新たな活動の場の提供や活動の支援に努めます。

取組み③ 地域の情報のハブとしての地域の活動の紹介

[redacted]

地域の方に図書館への関心を高めてもらうため、ボランティアグループをはじめとするボランティアの方々との協働事業について、積極的な情報発信に努めます。また、ボランティア活動内容の掲示や活動成果の展示などにより、ボランティア活動の「見える化」に取り組みます。

また、世田谷区では図書館だけでなく、例えば「せたがや学生ボランティアネットワーク」など、さまざまな分野において地域で活動されている方が多くいらっしゃいます。

地域の方にそのような活動を知っていただき地域の活動がさらに盛んになるよう、世田谷ボランティア協会や社会福祉協議会、地域の団体・グループの方々との連携を深め、地域の情報のハブとしてボランティアに関して活動の場や養成講座などの情報発信にも努めます。

取組み④ ボランティア及びボランティアグループとの連携の強化

[redacted]

地域の方とのこれまでの結びつきをより一層充実させていくため、定例会・打ち合わせなどへの参加を継続して実施します。

また、ご相談のうえ、おはなし会などのボランティアとの交流会を実施し、協働による図書館事業の一層の推進によりサービスの向上、活動の場の拡充、地域活動の活性化への寄与を目指します。

② 地域団体との協働

地域団体との協働における方策

地域の組織や団体などの連携・協働の推進には、関係の継続やその発展が欠かせないと考えます。

これまで鎌田図書館で培われてきた事業の継続と発展を目指し、世田谷区で活躍されている団体とも積極的に交流し、連携・協働による図書館事業を推進します。

そして、「地域の情報のハブ」として地域の資源・情報を有効に活用して、サービスの充実に取り組みます。

取組み① NPO・地域で活躍されている団体との連携・協働による事業の展開

地域の交流・つながりの創出に寄与できるよう、現在連携・協働事業に携わっている団体をはじめとした地域の方々との連携・協働をより一層推進します。

[redacted]

取組み② 地域の活動を支える取り組み

例えば鎌田区民センターで活動されているサークル活動、イベントなどに連動して関連する資料のテーマ展示を行う、サークル活動・事業を紹介するなど、蔵書資料の活用などにより地域活動の活性化に寄与します。

取り組みイメージ

こどもコーナー側の入口外にあるガラスケースでの団体の作品展示

鎌田区民センター内で行われる活動に合わせた資料展示

受託館での実施事例



サークル活動に合わせた資料展示

[redacted]

取組み③ 区民のまつりへの協力

鎌田図書館では、喜多見地区区民まつりでのリユース本の提供などが実施されています。

これまでの事業を継承し、各種団体と連携して事業の活性化に貢献するとともに、図書館の利用促進を図ります。

[redacted]

2　事業提案書

（1）対象館における地域特性や立地環境等を生かした、区民（利用者）により一層親しまれる取組み

管理運営方針 1 2 3

▶子ども･子育て世代が多いという特徴を踏まえた児童サービスの充実に取り組みます

▶滞在型図書館として、利用者に寄り添ったより一層過ごしやすい環境を整えます

① 子ども・子育て世代の利用が多い鎌田図書館での取組み

01　鎌田図書館の地域特性や立地環境への理解

鎌田図書館周辺地区の人口構成の内訳を見ると、0～5 歳、6～12 歳の人口が区全体より高い比率となっています。さらに 2021 年と比較すると、15～34 歳の若年層が 5.65%増加しています。特に管轄区内に区立小学校が 3 校、区立中学校が 2 校、近隣には都立世田谷総合高等学校や私立学校もあり、図書館周辺は 15 歳未満の人口が比較的多いエリアです。

[redacted]

アンケートに回答した年齢では鎌田図書館は 10 代の割合が最も多く、10 代の図書館利用が比較的多いことが推察されます。また、子どもの付き添いでの利用が 11.0%と全館で最も高く、子育て世代の利用も多くなっています。

[redacted]

こうした地域の人口特性、利用者層を踏まえ、「第 3 次世田谷区立図書館ビジョン」にある「2(1) 子どもが本に出合う機会を広げる」に沿い、以下について重点的に取り組みます。

子ども・子育て世代への取り組み

・思わず本を読みたくなる資料展示	・子育て世代が利用しやすい図書館づくり	・読書や図書館に興味のある子どもに向けた取組み
・子供の読書支援につながる取組み	・学校・地域との連携の促進	

② 子ども・子育て世代の利用が多い鎌田図書館での取組み

01 子どもに向けた具体的方策

取組み① 思わず本を読みたくなる資料展示

アンケートによると、本を読まない理由について「本を読みたいと思わないから」と答えた割合がすべての年代で 5 割を超え、令和元年度より 30%以上増加しています。

[redacted]

テーマ設定や展示方法・展示場所などを工夫して資料展示に取り組み、本との出合いを広げ、さまざまな年代の子どもたちへの読書支援を図ります。また開館日の増加に伴い、毎月の館内整理日に展示入れ替えを行い、**子どもたちが来るたびに変化のある空間づくり**を行います。

◆テーマ展示 拡充

これまでの児童向けテーマ展示の実績を踏まえ、季節・時事などに合わせてさまざまなテーマで資料展示を行います。開館日が増え、毎月第３木曜日が館内整理日となることから、そのタイミングで展示入れ替えを行い、月ごとに展示テーマを更新します。

例えば現在、階段下にブックトラックで展示されている児童書展示コーナーについて、場所の検討、テーマの見出しや装飾、お薦めする内容を書いたＰＯＰなどの充実により魅せ方を工夫し、利用の促進を図ります。

事業名	子ども向け展示
内容	[redacted]
対象	
頻度	
経費	
効果	

◆利用者参加型展示 拡充

現在、児童コーナーの壁面に「かまたびじゅつかん」と題した子どもたちのイラストコーナーがあります。より図書館への関心を高め蔵書の利用を促進するため、子どもがおすすめの本を紹介できる場を追加で設け、本との新たな出合いや読書のきっかけづくりの充実に取り組みます。

事業名	子ども向け利用者参加型展示
内容	[redacted]
対象	
頻度	
経費	
効果	

取組み② 子どもの読書支援につながる取組み

「子どもの読書に関する実態調査」によると、「おはなし会」や「イベント」などに参加したことがないと回答した割合は小学 3 年生で 64.7%となっており、令和元年度より 7.3%増加しています。また、子どもが本を好きになるために必要な図書館の活動について、「読むことが苦手な子どもたち向けの本や設備の充実」が 32.0%と 2 番目に高くなっており、読書へのハードルを下げることが必要と考えます。

[redacted]

既存事業を着実に継承し、子ども向けのサービスの拡充に努め、発達段階に合わせた読書活動の推進、図書館利用の促進を図ります。

◆おはなし会 週１回 あかちゃん向けおはなし会 月１回	ボランティアグループと協働して実施します。実施曜日・頻度、時間などは現行を引継ぎ、利用者ニーズを確認し、必要な場合はより多くの方に参加していただけるよう実施方式や日時の変更を検討します。	継続
◆スペシャルおはなし会 年４回	定例以外に季節のテーマに合わせて特別なおはなし会を実施します。	新規
◆英語おはなし会 年２回	多文化共生に向けて、小さな子ども向けなどに英語で読み聞かせなどを行うおはなし会を実施します。	新規
◆子ども読書の日記念イベント 年１回	子どもの読書のきっかけづくりとなるよう、読み聞かせや紙芝居、パネルシアター、スタンプラリーなど、さまざまなイベントを実施します。	拡充
◆ぬいぐるみお泊り会 年１回 [redacted]	[redacted]	新規
◆ブックリストの作成・配布 月１回	全館共通のブックリストに加えて、鎌田図書館の展示ブックリストなどを作成します。	継続
◆本のお楽しみ袋など 年１回	対象年齢別やさまざまなテーマでセットにして貸し出すイベントを実施し、貸出利用の促進を図ります。	新規
◆親子向け講座 年２回	読み聞かせ講座などを行います。	拡充

対象	[redacted]
経費	
効果	

取組み③　読書や図書館に興味がある子どもたちがまた来たくなる図書館づくり

アンケートで本を読むのが好きと答えた割合は、小学３年生で 64.6%、６年生で 64.1%と半数を超えていますが、いずれも令和元年度と比較して 10%以上減少しています。

[redacted]

現在各図書館では「読書リーダー」を募集し、子どもたちへのさまざまな体験が実施されていますが、子どもの主体的な学びを支援できるよう下記事業を実施します。

◆子ども読書リーダー活動　通年	読書や図書館利用のきっかけづくりとして、図書館の活動やサービスを学び体験する講座を実施します。	拡充
◆ものづくりワークショップ　年２回	子どもたちがさまざまな学び・体験ができ、さらに蔵書資料を使った学びにつながるよう、ワークショップを実施します。	新規
◆電子図書館体験会　年１回	読書に興味のある子どもたちに、電子図書館の利用方法を周知し、利用のきっかけづくり、新たな読書の選択肢を提示します。	新規
◆朝活クラブ [redacted]	[redacted]	新規

[redacted]

02　子育て世代が利用しやすい図書館づくり

子育て支援に関し『世田谷区子ども・若者総合計画（第３期）』では、「子ども・若者のウェルビーイングを実現するための指標」で保護者に関する下記の指標が示されています。

[redacted]

貴区の子育て環境の充実に寄与できるよう、以下の取組みにより子育て世代の利便性の向上や利用促進を図ります。

取組み① 子育て世代が利用しやすい図書館づくり

◆面出し展示　拡充

表紙を正面に向けて展示する「面出し展示」は、子ども連れの方が時間の限られるなかでも本選びをしやすくなります。また自分で本を選びたい小さな子どもの場合、書架から本を取り出しやすくなります。

手に取りやすいようおすすめ本をアピールし、読書への興味を喚起するため、面出し展示に積極的に取り組みます。

◆おすすめ本の展示　拡充

一般的に子どもに「どんな本がよいか」など本選びについて悩まれる方が多くいらっしゃいます。

テーマ展示やおすすめ本のブックリストの配布に加え、世代ごとのおすすめ本の展示などにより本選びの支援に取り組み、子どもの読書支援の充実を図ります。

◆児童コーナーでの一般書の出張展示　新規

鎌田図書館はカウンターや階段を挟んで、児童エリアと一般エリアが左右に分かれる構造となっています。

子ども連れで来館された方が子どもだけでなく自身の本選びもしやすいよう、例えば児童エリアで暮らしや小説に関するおすすめ本の展示を行うなど、子育て世代の利便性向上を図ります。



取組み② 子育てに関する情報提供の充実

地域の情報のハブとして、関連する蔵書資料やチラシ・パンフレット類の提供などにより、子育てに関する情報提供の拡充に努めます。



03 学校連携･地域連携の推進

『第３次世田谷区立図書館ビジョン』の中で、「学校及び学校図書館等への資料・情報の提供・支援」「学校図書館等と区立図書館の連携体制づくり」があることを踏まえ、地域の方との協働により、幼稚園・保育園・小学校・中学校・高校・特別支援学校などとの関係を深め、下記の方策により連携事業の向上を図ります。

取組み① 学校・園の読書活動の支援

児童サービス担当者の中から**学校連携担当者を配置**し、学校や保育園などと密接に連絡調整を行って、連携事業を推進します。

読み聞かせなどの学校・園に出向いて行う出張事業、資料の団体貸出、調べ学習支援、図書館見学・職場体験や実習生受入れ、学校司書の活動支援といった教育支援事業など、学校・園との連携事業を通じてそれぞれの読書活動の支援を図ります。

また、学校・園への訪問時や出張事業時、区校長会などで図書館のサービスや事業、連携事業をＰＲし、図書館利用の促進を図ります。

事業名	出張読み聞かせ、団体貸出、図書館見学などの支援事業
内容	[redacted]
対象 連携先	
頻度	
経費	
効果	

取組み② 双方向型の連携事業の実施

図書委員や職場体験と合わせた学校連携展示などの双方向型の連携事業を行い、地域の方への連携事業の「見える化」を図り、魅力ある書架づくりによる利用促進を図ります。

学校図書館の運営実績を活かし、学校側の状況やニーズを理解して連携を促進します。

事業名	図書館内での連携の「見える化」
内容	[redacted]
対象	
頻度	
経費	
効果	

③ 利用頻度の高い滞在型図書館を踏まえた取組み

01 利用頻度が高い、滞在型図書館

鎌田図書館は成城学園前駅と二子玉川駅の間にあり、美術館や大学などの文教施設に囲まれた閑静な住宅街にあります。

鎌田図書館の利用頻度について、利用者アンケート調査結果によると、「ほぼ毎日」が 4.1%、「週 1～2 回程度」が 39.7%とそれぞれ全館で最も高く、利用目的も「館内で本や雑誌などを読む」など館内の利用に関する回答の割合が全体より高い傾向にあります。

[redacted]

居心地に対する満足度も 69.9%で全館のうち最も高く、充実した時間を過ごせたと感じた利用者は全体と同程度の割合となっています。このため、今後も「滞在型図書館」「サードプレイス」としてのニーズを満たす居心地のよい空間づくりが求められると認識しています。

[redacted]

新たな利用者を図書館に呼び込み、地域の方により多く図書館を活用していただけるよう、「居心地のよい空間づくり」「利用しやすい図書館づくり」「学び・交流しながら滞在できる図書館づくり」の視点から滞在型図書館として居心地のよい図書館づくりに取り組みます。



02 滞在型図書館の充実に向けた方策

『第３次世田谷区立図書館ビジョン』の、（３）居心地の良い知的刺激のあふれる施設づくりに「①落ち着いて快適に読書や調べものができる施設づくり」とあるように、さまざまな方が多種多様な目的で利用される図書館においては、誰もが図書館を気軽に楽しく利用できるよう、館内環境の整備、案内の工夫が重要であると考えます。

鎌田図書館では令和８年度に中高生向け閲覧席の増設が予定されています。区の中でも閲覧席は多いです。一方で、カウンターから離れた場所に雑誌・新聞コーナー、美術資料と閲覧机が置かれているため、安心安全な環境づくりは利用者の満足度に大きく関わります。

以下の方策により、より多くの区民に図書館を活用していただけるよう、よりよい館内環境づくりを行います。

取組み① よりよい館内環境の整備

◆利用者に寄り添った案内　拡充

現在も、カウンターの低いところに「かりるところ」「かえすところ」などの案内表示がされており、細かいところまで配慮されています。その取組みを継承し、児童コーナーの書架や椅子には子ども目線の案内を、比較的高齢者の多い雑誌・新聞コーナーでは案内の文字を大きくすることで、自然と利用しやすい環境づくりに取り組みます。

◆ぬいぐるみを活用した温かみのある図書館づくり　拡充

鎌田図書館では子どもの利用が多いことを踏まえ、カウンター奥の予約棚にぬいぐるみが配置されており、館内全体に優しく温もりのある雰囲気が感じられます。こうした温もりを大切にし、弊社のグループ会社からぬいぐるみを活用することで、温もりのある空間づくりに取り組みます。

事業名	温かみのある図書館づくり
内容	[redacted]
対象	
頻度	
経費	
効果	

[redacted]

2　事業提案書

（2）近接する文化行政施設など、地域資源との協働・連携を活かした、図書館サービスの取組み

管理運営方針 1 4

▶砧地域の文化施設・喜多見地区の歴史的資源や農村文化を活かし、地域の魅力を伝える図書館づくり

①　地域資源との協働・連携における基本方針

地域資源との協働において、「地域の情報のハブ」として、図書館単体ではなく地域の様々な地域の施設・団体などをつなぎ、地域の中での存在感を高め、地域資源・情報を有効に活用して、地域の特色や区民ニーズを活かしたサービスの向上に取り組みます。





鎌田図書館のある砧地域は、世田谷文学館や文化財が保存されている「静嘉堂文庫」などの文化施設が点在する**アートが特色**の地域です。

しかし、鎌田図書館の地域の魅力収集・発信サービスの認知度は16.4%で「地域情報の充実」を期待する声が全体より多くなっています。このため、**図書館で地域の魅力を感じられるような講座や講演会**などの取組みが必要と認識しています。

地域の魅力収集・発信についての認知状況



今後図書館が積極的に取り組んでほしいこと
地域の情報を充実すると回答した割合



『令和7年度世田谷区立図書館についてのアンケート調査結果集計表』より

また、世田谷区立図書館運営協議会では、世田谷区全体で**「地域のアーカイブ活動」**の可能性について触れられています。野川・国分寺崖線などの地域の自然や、民家園などの歴史ある施設を理解し、地域資料の利用につながるような工夫が必要です。

同じく協議会議事録内で、鎌田図書館について「交通不便地域のデメリットを乗り越えられるような工夫が欲しい」との意見が紹介されています。成城学園前駅と二子玉川駅の両方から遠隔地にある鎌田図書館では、**地域と連携して遠隔地でも図書館を感じられるアウトリーチサービス**の充実にも注力します。

図書館×アート 文化人による講演会	自然・歴史を活かした 地域のアーカイブ活動	不便地域対策を支える アウトリーチサービス
・作家、画家、映画関係者、学芸員による講演会 ・書店連携 ・世田谷文学館による移動文学館の拡大	・自然を感じるまちあるき ・民家園ボランティアによる講座 ・喜多見区民まつりへの参加	・出張図書館 ・電子図書館体験会

② 地域資源との協働・連携における方策

01 図書館×アートプロジェクト 文化人による講演会

文化行政施設が充実していることを踏まえ、アートをテーマにした講演会や地元書店、世田谷文学館などと連携した。コラボレーション企画を実施します。

取組み① 文化人による講演会などの取組み

◆作家・画家・映画・演劇関係者・学芸員による講演会 新規

鎌田図書館の周辺に世田谷文学館や世田谷美術館、松本記念音楽迎賓館、無名塾仲代劇堂があることを踏まえ、地域ゆかりの作家や画家、映画・演劇関係者、学芸員による講演会を実施します。

事業名	「図書館×アートプロジェクト」（地域ゆかりの文化人による講演会）
内容	[redacted]
連携先	
対象	
頻度	
経費	
効果	

◆講師による選書棚の設置 新規

連携先の講師の方にその講座にまつわるテーマで選書していただき、講座の前後で展示する「あの人の選書棚」コーナーを実施します。

講座前に実施することで、イベントの周知につながり、当日や後日は貸出利用促進につなげます。講師の方にご相談の上、ブックリストを作成するなど、一過性の企画で終わらないような工夫を実践します。

事業名	「あの人の選書棚」
内容	[redacted]
連携先	
対象	
頻度	
経費	
効果	

◆書店連携展示・講演会　新規

昨今、図書館との連携により文化拠点としての両者の振興や子どもの読書環境醸成に取り組むことなどが期待されており、文部科学省から令和 6 年に『図書館・書店等連携実践事例集』が出されています。

[redacted]

事業名	「図書館×書店プロジェクト」（書店連携）
内容	[redacted]
連携先	
対象	
頻度	
経費	
効果	

◆世田谷文学館の移動文学館の実施　拡充

現在、奥沢図書館などで年に２回程度実施されている世田谷文学館の移動図書館について、協議会議事録では地域館への拡充が指摘されています。

こうした取組みが拡充される際は、鎌田図書館にスペースを設け、新たな連携先として積極的に協力してまいります。

02 自然･歴史を活かした地域のアーカイブ活動

砧地域は、野川や国分寺崖線などの自然、民家園や「大勝庵 玉電と郷土の歴史館」、世田谷区宇奈根考古資料室などの世田谷区の歴史に関する施設が豊富にあります。これらの地域資源を活かした「まちあるき」や施設と連動した資料展示などを行い、地域の魅力発信につなげます。

取組み① 地域団体による「街歩き」などの講座

ＮＰＯせたがや水辺デザインネットワークなどの団体と連携し、鎌田図書館が収集する生物多様性に関する資料を合わせて紹介する、「砧地域の自然を巡るまちあるき」を開催します。

事業名	砧地域の自然を巡る街歩き
内容	[redacted]
連携先	
対象	
頻度	
経費	
効果	

取組み② 民家園など歴史ある施設との連携

◆民家園ボランティアによる講座　拡充

次大夫堀公園民家園及び岡本公園民家園では、民家園ボランティアによる農家の生活に関する実演や職人に関する体験教室などが行われています。こうした講座や体験会を図書館で実施します。それぞれの民家園で行われている企画展について、関連資料を図書館でも展示し周知を図ります。

事業名	民家園とのコラボレーション
内容	[redacted]
連携先	
対象	
頻度	
経費	
効果	

03 不便地域対策を支えるアウトリーチサービス

取組み① 出張図書館

◆遠方地域での出張図書館　拡充

図書館から遠い場所でも鎌田図書館を身近に感じられる不便地域対策として、地域のカフェや施設内で図書館の資料を閲覧できるサービス「出張図書館」事業を行います。

事業名	出張図書館
内容	[redacted]
連携先	
対象	
頻度	
経費	
効果	

◆電子図書館体験会　拡充

図書館から遠い地域の利用者ほど、電子図書館を活用して自宅からでもサービスを受けられるよう、電子図書館体験会を実施します。上記の遠隔地を対象に施設などに出張します。

経費	[redacted]
効果	

2　事業提案書

（３）管理運営方針に掲げる「地域を基本とした協働体制」を実践するにあたり、指定管理者として果たすべき役割と取組み

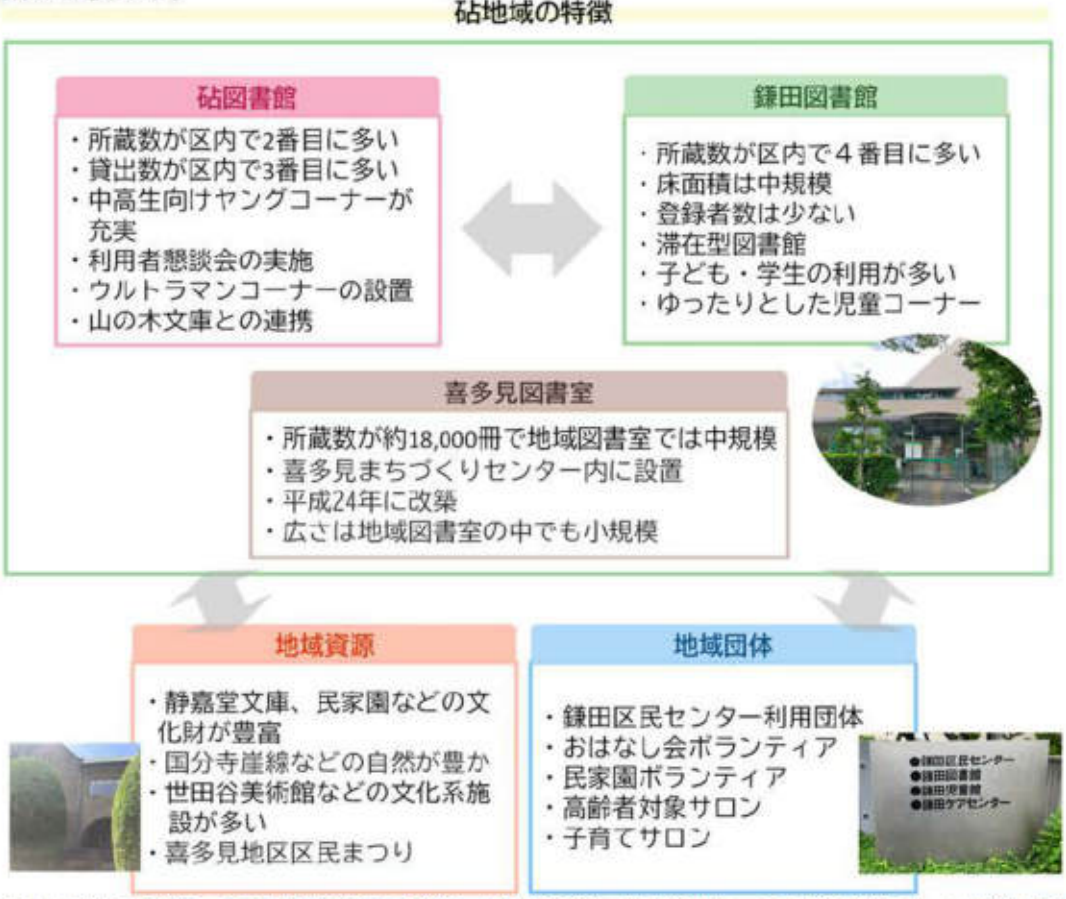
▶砧図書館や砧地域への理解を深め、協働体制により新たな事業を実施します

管理運営方針 4

① 管理運営方針「地域を基本とした協働体制」に対する理解

『世田谷区立図書館の運営の在り方に関する方針（管理運営方針）』の中で、指定管理者の役割は**「先進的サービスの推進役」**と示されています。また、「地域を基本とした協働体制」の期待される効果として「各地域が地域資源の特性を踏まえたサービス展開を行うこと」と「直営館・指定管理館それぞれの特色を活かした実効性のある取り組み」が可能になることが挙げられています。

砧地域においては、砧図書館が区民との協働・連携を進める役割を担い、鎌田図書館は民間のノウハウを活かし、周辺の地域資源と積極的に協働を促進し特色ある運営を行うこと、滞在型図書館としてより快適な空間づくりを行うなど、魅力向上に取り組むことが求められると認識しています。
この協働体制を推進する上で、まずは砧図書館・喜多見図書室及び砧地域の地域資源・団体への理解が必要です。



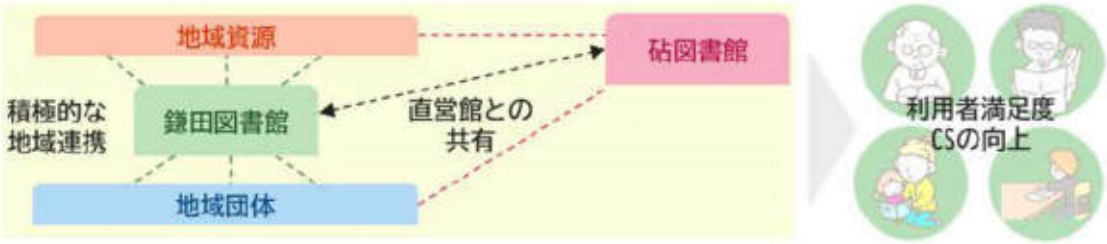
こうした砧図書館・喜多見図書室の特徴、地域資源・地域団体への理解を深め、協働体制を構築します。

② 協働体制を実現するための取組み

01 地域と積極的につながり、新たな交流を生み出す方策

弊社は、「パートナーシップによる図書館運営」をコンセプトとし、これまで「地域に根差した図書館」を運営方針として事業を行ってまいりました。

その実現にあたり、地域を理解し、地域に愛着を持って、地域の団体・施設と積極的に関わり事業を展開しています。その取組みを砧図書館と共有しながらさらに高め合い、ＣＳ（利用者満足度）の向上につなげます。



合同での事業実施の際は、密に連携を取り合い、双方の役割を明確にして、協働による事業の改善に取り組みます。また、より良い事業にするため、事業理解に向けた研修、ポスターデザイン、講師の選定など、スケールメリットを活かした改善に取り組みます。

02 地域資源を活かした合同事業の開催

文化施設やスポーツチームなど、世田谷区・砧地区特有の地域資源を活かし、連携先と合同でイベントや展示を行います。

取組み① 地域資源を巡る合同イベントの開催

◆図書館・文化施設スタンプラリー　新規

各所にご相談の上で、砧図書館・鎌田図書館・喜多見図書室と周囲の文化施設を巡るスタンプラリーの合同開催をご提案します。各施設を巡るスタンプラリーで、来館のきっかけづくりや地域資源の認知向上につなげます。

事業名	砧地区スタンプラリー
内容	[redacted]
連携先	
対象	
頻度	
経費	
効果	

取組み② 砧図書館・鎌田図書館合同事業の開催

◆きぬた・かまたアート巡回展　新規

例えば世田谷美術館が募集する滞在アーティストのアート作品展示など、地域の団体の作品を巡回展として合同で展示します。

[redacted]

◆読んで深めるブラックラムズ東京　新規

世田谷区をホームタウンとするラグビーチーム「ブラックラムズ東京」は、「健康講座」や「ラグビー体験会」、「ゲストティーチャー」活動など地域で積極的に活動されています。砧図書館では書架内にブラックラムズ東京の紹介などもされています。鎌田図書館でも、選手のおすすめ本紹介や講座などを実施し、積極的な連携を推進し、砧地域全体の魅力向上に貢献します。

事業名	[redacted]
内容	
連携先	
対象	
頻度	
経費	
効果	

2　事業提案書

（4）同方針に基づく直営館との専門性の相互補完や、人材・ノウハウ共有の取組み

管理運営方針 1 4

▶合同研修や見学会、地域との情報交換会を定期的に行い、自然と相乗効果が生まれる体制づくりに取り組みます

①　直営館との専門性の相互補完

直営館と指定管理者の相互補完や共有は、課題として挙げられており、指定管理者制度導入の背景にある目的の一つであると認識しています。

鎌田図書館の運営においては、研修内容の共有や、地域資源を活用した事業のノウハウ共有、先進的事例の共有などを通じて、砧図書館との協働体制を構築します。

取組み①　地域理解促進研修の合同開催

◆地域の講師による研修の合同開催

近隣地域から講師を招いた研修を行う際は、砧図書館職員様へ案内し、合同の研修をご提案します。

講師例

まちづくりセンター職員	民家園ボランティア
世田谷文学館学芸員	せたがやeカレッジ大学講師

◆[redacted]

取組み②　特色あるサービスに関する事例共有・研修の合同開催

◆障害者・高齢者サービス研修

[redacted]

◆「若者の居場所づくり」サービス検討に向けた研修

[redacted]

② 直営館と人材・ノウハウ共有につながる体制づくり

直営館との人材・ノウハウの共有には、日頃から相互に相談しやすい関係づくりが必要と考えます。

そのため、定期的に各図書館の事例や取組みを共有し、サービスの向上に向けて図書館事業などを検討する「委員会」や「見学会」の機会を設け、双方の人材・ノウハウの継続的な共有をご提案します。

取組み　定例的な情報交換会の開催

◆図書館サービス向上委員会

ご相談の上で、砧図書館・鎌田図書館から代表者（委員）を選出し、相互の取組みについて情報交換を行う「砧地区図書館サービス向上委員会」の発足を提案いたします。

各図書館の資料展示、イベント・講座、地域連携・学校連携、利用者向けサービスなどの取組みを共有し、地域図書館全体のサービス向上に取り組みます。

事業名	砧地域図書館サービス向上委員会の発足
内容	[redacted]
連携先	
対象	
頻度	
効果	

◆相互図書館見学会

ご相談の上で、砧図書館・鎌田図書館・喜多見図書室で相互に代表者が見学し、それぞれの取組みを共有する見学会を実施します。

それぞれの図書館のよい取組みを把握することで、統一感のあるサービスの提供や業務改善、各館ごとの特徴の強化につなげます。

事業名	砧図書館・鎌田図書館・喜多見図書室見学会
内容	[redacted]
連携先	
対象	
頻度	
効果	

2　事業提案書

（５）中高生世代や地域の方々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

管理運営方針 2 3

▶中高生の「読みたい！」「集まりたい！」「学びたい！」を掘り起こし、地域と連携した新たな事業を展開します

① 中高生世代が行きたくなるような「居場所づくり」

文部科学省の『図書館が拓く未来の学びと地域社会（報告書）』では、図書館は地域の「ハブ」として、「**『読む』『集う』『学ぶ』**の機能を総合的に展開して**『地域共創』**に寄与すること」が掲げられています。

『世田谷区子どもの読書に関する実態調査報告書』によると、年齢が上がるにつれ１カ月に本を読まない割合が増え、中学３年生ではその割合が全国平均より 6.7%高くなっています。

[redacted]

世田谷区立図書館では「SETAYOMI～今読んでみたい 55 冊～」や、部活動などで忙しくなる中高生世代に向けた「部活物語」などの冊子が配布されています。従来からの取組みも継続しながら新たな仕掛けと合わせて、中高生に向けた**ティーンズコーナーの充実**に取り組み、本を読みたくなるよう興味を喚起します。

世田谷区では、「You café-ゆうカフェ-」や大学生が運営する「あいりす・たからばこ」などの居場所づくりを推進し、広報誌やＳＮＳなどで情報発信がされています。砧地域にも「希望丘青少年交流センター（アップス）」「砧あそびの杜プレーパーク」などの居場所があります。これらの施設との連携・協働を推進し、集まるきっかけを作る**地域全体で中高生の居場所づくりに貢献**してまいります。

また、鎌田図書館周辺は 13～18 歳の人口が 6.28%で区全体より高い比率となっており、2021 年と比較すると 10.01%増加しています。また、図書館の利用目的についても、アンケートで「勉強や資料作成」と回答した割合が 12.3%と、全体の約２倍となっており、自習室としてのニーズも高いことが分かります。

[redacted]

令和 8 年度には仕切りのついた閲覧席の増設が予定され、鎌田区民センター内の自習室と合わせて、放課後の利用の増加が見込まれます。こうしたニーズに合わせた、**学びたくなる居心地の良い環境づくり**が求められます。

以上を踏まえ、「読みたい」「集まりたい」「学びたい」の３つの観点から、地域とつながりながら中高生向けサービスの充実を図ります。

読みたい！	集まりたい！	学びたい！
・YAコーナーの充実 ・中高生の関心に合わせた展示	・図書部の発足、居場所づくり ・部活動の発表の場	・居心地のよい学習環境の充実

01「読みたい！」を呼び起こす取組み

取組み① ティーンズコーナーの充実

◆中高生向け資料展示の充実　拡充

館内整理日などに展示の入れ替えを行い、月に 1 回中高生向けにさまざまなテーマで展示を行います。

また、面出し展示や書架の装飾・案内の工夫、中高生世代の関心の高いテーマの選定などにより、中高生世代の読書活動の促進を図ります。

[redacted]

◆ティーンズ向け情報コーナーの充実　拡充

世田谷区立図書館が発行する中高生向け冊子「SETAYOMI～今読んでみたい 55 冊～」「部活物語」、世田谷区が発行する「Cheer!～わかものライフガイド～」などの中高生向けパンフレットやチラシの提供、「10 代がえらぶ海外文学大賞」受賞作の展示、コミュニケーションボードの設置など、情報発信を強化します。

取組み② 閲覧席付近での資料展示

◆ミニティーンズコーナーの新設　新規

令和 8 年度にカウンター横に閲覧席の増席が予定されていますが、中高生の利用が多い閲覧席と現在のティーンズコーナーは少し距離があります。

学習だけの利用から、蔵書の利用促進につなげるため、閲覧席付近にミニ展示コーナーを増設し、ティーンズコーナーへの興味喚起や導線の誘導につなげます。

[redacted]

02「集まりたい！」を呼び起こす取組み

取組み① 中高生世代の活動成果の発表の場づくり

◆部活動の発表機会の創出　新規

『第 3 次世田谷区立図書館ビジョン』に「学んだ成果を発表したり交流したりできる機会を設け、ともに学ぶ機運を醸成します」とあります。中学生・高校生世代についても学習や部活の成果などを発表する機会を設け、主体的な学びの支援に取り組みます。

[redacted]

想定連携先　[redacted]

取組み② 気軽に参加できる新たな居場所「図書部」

◆図書部　新規

部活形式での図書館活動事業を行います。図書館業務の体験だけでなく、例えば展示やイベントの企画など、児童・学生が主体的に図書館に関わり同世代の交流の場づくりを行います。

事業名	図書部の発足
内容	[redacted]
対象	
頻度	
経費	
効果	

[redacted]

◆中高生の居場所「YORISOU（よりそう）図書室」 新規

中高生に寄り添い、気軽に訪れることができる理想の居場所として、放課後の時間帯に鎌田区民センターの会議室などを開放します。世田谷区立図書館の蔵書に加わったマンガを設置し、一人で訪れて読書をしたり、友達と訪れて会話したりできる空間づくりを行います。

事業名	YORISOU 図書室
内容	[redacted]
対象	
頻度	
経費	
効果	

03 「学びたい！」を呼び起こす取組み

取組み 閲覧席の充実

◆中高生応援席の設置 拡充

近隣学校のテスト期間や受験シーズンに合わせて、閲覧席を中高生優先席として開放します。また、閲覧席付近で受験生応援展示などを行うことで、蔵書利用促進につなげます。

事業名	中高生応援席
内容	[redacted]
対象	
頻度	
経費	
効果	

受託館では、中高生優先席を設けたことで、学生の利用が増加し、「安心して利用できる」との声が寄せられるなどの効果がありました。

◆中高生向け什器の導入 新規

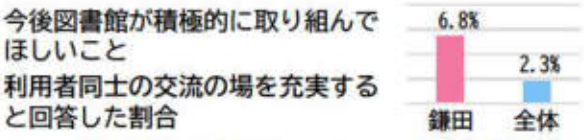
[redacted]

事業名	
内容	[redacted]
対象	
頻度	
経費	
効果	

② 地域の方々が行きたくなるような「交流の場づくり」

『第３次世田谷区立図書館ビジョン』の基本方針３に「一人でも誘い合っても気軽に立ち寄れ、また、地域の人々の協力により様々な魅力的なイベントなどが行われ、人の交流が生まれ、その結果、図書館がつながりの場として機能することを目指します」と示されています。

利用者アンケートによると、図書館に取り組んでほしいサービスとして「利用者同士の交流の場を充実する」を選択した割合が鎌田図書館は6.8%となっており、全体より4.5%高くなっています。



『令和7年度世田谷区立図書館についてのアンケート調査結果集計表』より

このような状況を踏まえ、**本を通じて自然と交流が生まれる展示やイベント**を実施します。

取組み① 利用者が参加できる展示コーナーづくり

◆利用者参加型展示「好き棚（すきだな）」 新規

より図書館への関心を高め利用を促進するため、利用者がおすすめの本を紹介できる場をつくり、本との新たな出合いや読書のきっかけづくりの充実に取り組みます。

[redacted]

取組み② 読書会の開催

◆小説家をファシリテーターに招いた読書会 新規

ファシリテーターに小説家を招き、その場で短編を読んで意見を交換し合う読書会を実施します。

参加者同士の交流だけでなく、紹介した本をイベント時に展示することで貸出につなげます。

事業名	読書会
対象	[redacted]
頻度	
経費	
効果	

[redacted]

2　事業提案書

（６）利用者へのサービス向上や指定管理者としての収益向上につながる取組みなど、自主事業に関する取組み

管理運営方針 3

▶メーカーである事業者のノウハウを活かし、物販や区のイベントなどでの事業実施をご提案します

① 指定管理者の事業を活かした取組み

弊社は、「Well-being（ウェルビーイング：身体的にも、精神的にも、社会的に良好な状態にあること」というテーマへの関心が高まっているなか、新たな時代に中心的な役割を担っていく産業分野である「生命関連産業（健康・医療、環境（再生可能エネルギーを含む）、生活・福祉、農業、文化）」のリーディングカンパニーを目指し、既存事業の強化や新規事業への参入に向けた取り組みを進めています。

図書館関連事業だけでなく、印刷事業、文具・事務用品などの製造・販売、環境事業などにも携わっており、多分野から図書館運営を支援できる体制があります。

ビジネスプロセスソリューション事業

BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）サービス、パッケージ・各種商業印刷、オリジナル手帳・見本帳・ノベルティ製作、紙ストロー・紙器等の「脱プラ」「廃プラ」製品、図書館ソリューション事業など、お客様のさまざまな困りごとをトータルで解決する総合ソリューションを展開し、「価値共創」をご提供しています。



コンシューマーコミュニケーション事業

アルバム・ノート・筆記具・手帳などの文具・収納整理用品、PC関連・シュレッダ・セキュリティ製品、オフィス・ホーム家具など、日常にフォーカスし親和性を高めた製品を開発、提供する「ライフスタイル創造」を目指しています。



エネルギー事業

地域の循環型林業への貢献にこだわったバイオマス発電事業など、再生可能エネルギーで循環型社会の形成に貢献しています。



その他事業

製本技術の継承と地域雇用の安定を目指す新たなビジネスモデルとして、農業（完全人工光型工場、6次産業化）に取り組んでいます。



② 収益向上につながる取組み

01 「鎌田文具書房」の設置

新規

児童・学生の学習での利用が多いことを踏まえ、カウンター横で自社製品を活かした文具の販売を行います。指定管理者の自主財源の確保と利用者ニーズに資することを重視した独自の物販事業をご相談の上で展開いたします。

[redacted]

＜期待される効果＞図書館来館時の楽しみのひとつに

・図書館利用者への付加価値提供

・認知度向上による未利用者へのアプローチ

・イベントや企画展示との連携

・地域団体、地域の福祉施設等の商品販売などへの応用

（区内障害者施設で作られた自主生産品の販売協力）

・壊れた本の修理相談の受付

[redacted]

02 区の事業に合わせたワークショップの開催

鎌田図書館では現在も「こども読書週間」に合わせたイベントなどが開催されています。また、地域では毎年 11 月 3 日に開催される「喜多見地区区民まつり」などのお祭りがあります。図書館の資料活用につながる、本や文具に関するワークショップをご提案します。

◆製本ワークショップ　新規

弊社は、大正 12 年の創業以来、図書館製本・修理事業に携わり、製本や本の修理に関するさまざまなワークショップや講座を、図書館スタッフやボランティア向け、あるいは図書館利用者向けに開催してきました。電子で本を読む時代だからこそ形ある「本」を体感できる企画は今後貴重になってくると捉えています。

親子向けには本や紙に関するクイズを交えながら楽しく学べる内容で実施し、大人向けには本の構造や部分名称を伝えながら知識が身につく内容で行うなど、対象に合わせ全国で実施実績があります。

事業名	製本ワークショップ
内容	[redacted]
対象	
頻度	
経費	
効果	

[redacted]

◆オリジナル文具ワークショップ　新規

弊社製品のアルバムやガラスペンのインクを活用した独自のワークショップの開催をご提案します。

ガラスペンワークショップではインクを活用し、詩や文をガラスペンで書く大人向けの内容と、親子向けを対象とした母の日やクリスマスの「カード作りワークショップ」の実績もあり、対象に合わせて実施内容の相談が可能です。

インクは自社で用意し、講師も社員が担当するため、図書館側の準備はほとんど必要なく、経費を抑えた形でワークショップを実施することができます。限られた予算の中でも、内容をカスタマイズでき、独自のワークショップを提供できるのが特徴です。

事業名	オリジナル文具ワークショップ
内容	[redacted]
対象	
頻度	
経費	
効果	

様式３

鎌田図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　ナカバヤシ株式会社

３　安全適正管理の計画

共 通

（１）個人情報保護・コンプライアンス体制

▶弊社の体制に基づき関係法令などを遵守し、適正な個人情報の取り扱いを徹底します

① 個人情報保護体制

01 基本的な考え

図書館業務では氏名・住所などの特定個人を識別できる情報だけでなく、例えば「どんな本を借りたか」「いつ利用したか」など、プライバシーに関わる情報も多く扱います。

漏えいや盗難などにより、利用者の個人情報や業務上知り得た情報が外部に流出しないようデータ・帳票の取扱いには充分に注意して管理運営を行います。

個人情報保護法や「世田谷区個人情報保護条例」「電算処理の業務委託契約の特記事項」などを遵守し、以下の規程・体制・取組みにより適正な個人情報の取り扱いを徹底します。

02 個人情報保護に関する体制と内部規程について

個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備した事業者として、弊社は平成 15 年に**プライバシーマークを取得**し、「JIS Q 15001」に準拠した個人情報保護マネジメントシステムを運用しています。令和 7 年には **12 回目の更新認定**を受けています。



弊社は図書館の管理運営だけでなく、データプリントや機密文書処理などのさまざまな個人情報を扱う事業に携わっています。その責務を果たし適正に管理するため、個人情報保護規程や**Pマーク事務局**を中心とした管理体制を整備し、教育・監査などを行っています。



鎌田図書館の管理運営にあたっては弊社体制と内部規程（**個人情報保護規程**）に基づき、業務の運用や書類の保管、情報機器の管理、スタッフに対する指導・教育、セルフモニタリングなどを行うことで、個人情報・プライバシーの保護を徹底します。

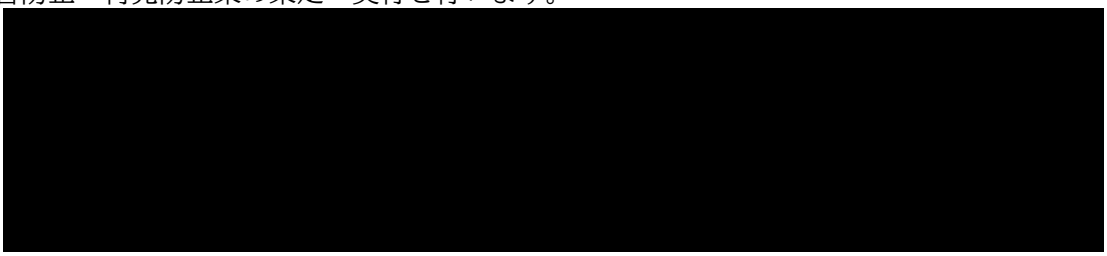
03 鎌田図書館の管理運営における個人情報保護に関する取組みについて

取組み①　日常の管理運営における個人情報保護対策

図書館における個人情報保護の重要性、周辺区民の利用の多い地域密着型の図書館として「顔の見える関係」になることによるリスクの高さを認識して、仕組みづくりと継続的な教育により守秘義務の徹底、安全管理措置、適切な保管管理と管理運営の改善を図ります。



万が一に個人情報に関わる事故などの発生またはその恐れがある場合については速やかに貴区に報告します。そのうえで、館長・弊社運用チームにより状況を確認して原因の究明・二次被害防止・再発防止策の策定・実行を行います。



取組み②　情報セキュリティ対策

独立行政法人情報処理推進機構の『情報セキュリティ 10 大脅威 2026』では、「組織」向け脅威として、「ランサム攻撃による被害」「内部不正による情報漏えい」などが上位に入っています。このような状況を踏まえ下記のようなセキュリティ対策の実施により、「電算処理の業務委託契約の特記事項」などを遵守した情報管理体制を構築します。



取組み③　個人情報保護に関わる研修について

各業務工程や朝礼・ミーティングなどでの業務方法の周知、ミスやヒヤリハット事例の共有・注意喚起など、日常業務の一環として個人情報保護に関する教育・指導、意識づけと仕組みづくりを行います。

受託開始前・新規入社時は当然のこととして、**個人情報・プライバシーの保護に関する研修を年１回以上実施**します。

継続的な教育・指導により、スタッフに対して「図書館の利用が一人ひとりの区民にとって極めて個人的な行為であること」を深く認識させ、「図書館の自由に関する宣言」「図書館員の倫理綱領」に謳われた図書館員の責務の自覚・浸透、法令・規定の遵守を徹底します。



取組み④　内部監査の実施

館長と本社運用チームが鎌田図書館の管理運営状況を日常的に点検し、問題点の早期発見・業務改善を図ります。

また、弊社ではコンプライアンス・情報管理・個人情報保護などに関し、内部監査を定期的に実施して、管理運営状況のセルフモニタリングを実施しています。

この**内部監査を年１回以上実施**して適切な管理運営の徹底と業務改善・サービス向上を図ります。



▶弊社体制に基づき、関係法令・諸規定などを遵守し、適正な管理運営を徹底します

② コンプライアンス体制

01 コンプライアンス体制について

弊社はコンプライアンスを経営上の最重要課題と位置づけています。このため、内部統制推進室などを中心として**コンプライアンス体制の整備・運用、教育を推進**し、コーポレート・ガバナンスの実効性の確保、企業倫理に根ざした企業活動、経営の透明性などに取り組んでいます。

また、弊社は改正会社法（平成 27 年５月１日施行）により導入された「監査等委員会設置会社」に移行し、取締役会において議決権のある監査等委員である取締役を置くことで取締役会の監督機能を強化して、コーポレート・ガバナンスのより一層の充実とコンプライアンス遵守を図っています。

弊社のコンプライアンス体制



鎌田図書館の管理運営にあたっては、要求水準等説明書の「業務水準の観点（目標）」に示された「堅実でコンプライアンスの高い経営管理」を踏まえ、弊社体制に基づき関係法令・諸規定などを遵守して適正に管理運営を行います。

02 図書館の管理運営における取組みについて

弊社体制に基づく採用時の「誓約書」の取り交わし、コンプライアンスに関する研修、朝礼・定例ミーティングによる関係法規・指針のスタッフへの周知・共有などにより、コンプライアンスに関しても教育・指導、意識づけと仕組みづくり・業務改善を行い、各種関係法令、条例・規程等を遵守して図書館の管理運営を行います。



また、例えば著作権法改正、個人情報の保護に関する法律の改正に伴う世田谷区の個人情報保護制度見直しなど、法規や指針の内容に変更が生じることが多くあるため、その取りまとめや周知を行って改正や制度変更に対応できるようにします。

本社運用チームを中心とした日常的な管理運営状況の点検や内部監査を実施して、法令を遵守した管理運営と改善を図ります。

様式３

鎌田図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　ナカバヤシ株式会社

３　安全適正管理の計画

共 通

（２）日常的な秩序維持と危機管理の体制

▶危機管理は図書館サービスの一つという認識のもと、誰もが安心して図書館を利用できる環境づくりに取り組みます

① 日常的な秩序維持と危機管理の体制

01 日常的な秩序維持と危機管理の体制に関する基本的な考え

要求水準等説明書に示された下記観点を認識し、図書館の安全や機能維持を確保できるよう、施設・地域特性を把握して日常的な秩序維持と安全衛生管理、緊急時への備えを行います。

求められる観点（効果）	「事故・錯誤の防止」や「感染症予防」等による安全・安心な運営
業務水準の観点（目標）	利用者の立場に立った公共性と安全性の確立

『世田谷区基本計画（令和 6 年度～令和 13 年度）』に示された「安全・安心のまちづくり」などの施策を踏まえ、地域全体の安全の観点のもと、図書館における災害対策や複合施設内各所との連携体制の強化、防災に関する情報発信に取り組みます。

02 危機管理体制について

緊急時・災害時に迅速・適切な対応ができるよう、弊社のこれまでの実績や施設・地域の特性を踏まえて「危機管理計画」や「消防計画」を策定します。



策定した計画は、管理運営状況、事故や他の図書館・地域での事例などを踏まえ見直しを図り、図書館として危機管理能力向上に取り組みます。

03 緊急時・災害時の対応などについて

「危機管理計画」のもと、利用者の安全確保を第一として速やかに安全確保、ＡＥＤなどによる救命措置や初期消火などの初動対応、不審者対応や消防・警察への通報などを行います。



施設・設備に不良箇所を発見した場合は、速やかに応急措置・立入り禁止などの対応を行い、補修・修繕が必要な場合は教育委員会に連絡します。

大規模災害時など必要な場合は、利用者の安全と地域全体の安全の確保の観点から、教育委員会と協議のうえ、開館時間の変更や利用制限などの対応を行います。

事故が発生した場合や不審者がいた場合などは、速やかに「事故発生報告」などにより教育委員会に報告します。また、状況に応じて警察に相談する、複合施設内で状況を共有する、巡回を増やすなど、トラブルの未然防止を図ります。

▶日常的な備えや点検により、安心して利用できる環境づくりに取り組みます

② 治安・防災の管理

取組み①　日常的な秩序維持、治安、トラブルの未然防止対策

館内環境の整備、防犯・防災・事故防止など、日常的な備え、施設・設備の日常的・定期的な確認などにより、だれもが図書館を利用しやすい環境づくりに取り組みます。また、教育委員会へ届出のうえ**簡易防犯カメラを設置**し、条例・規約などに基づき運用管理を行います。



カウンターやフロアでの声かけ・案内、ポスター掲示、ＳＮＳの活用、キャンペーン展示などにより、パブリックスペースとしてのルールやマナーを周知し、トラブルの未然防止を図ります。



取組み②　安心して利用できる図書館づくりのための館内の巡回

鎌田図書館は階段や書架でカウンターから見通せないエリアがあります。施設特性を把握し、来館された方が安心して利用できるよう、館内の巡回を定期・不定期に実施します。

館内巡回	定期巡回	・引継ぎ・共有事項を記入できるチェックシートなどを用意し、館内巡回を実施
	不定期巡回	・フロアワーク時に館内の様子を確認
	開閉館時巡回	・確認漏れのないよう、開閉館チェックリストを用意

巡回やフロアワーク時などにおいて館内の状況を常に確認し、利用目的に沿わない行為、ルール・マナーに反する行為、他利用者への迷惑行為などに対しては案内・注意をするなど、施設の秩序維持、問題点の早期発見・対応、施設内の整理整頓に取り組みます。

取組み③　防災管理、災害発生に備えた対策

地域特性の把握、災害情報の収集を行い、地域・施設特性を踏まえた計画や体制の整備、案内の工夫、非常用品の配備などにより災害に備えます。

災害はいつ起こるか分からず、発災時に必ずしも館長が在館しているとは限りません。万一の場合に迅速に対応できるよう、役割・行動手順などを明記した「**初動担当カード**」をカウンターなどに設置し、初動対応体制を整備します。

弊社では災害発生時における初動対応対策として大手警備会社の「**安否確認サービス**」を導入し、訓練機能を活用して全国一斉災害対応訓練などを実施しています。大規模災害発生時の自動配信などによりスタッフの状況を確認できるようにし、迅速な初動対応を行います。

取組み④　スタッフ教育・訓練・研修

緊急時の組織的な対応力向上のため、複合施設全体で実施される防災訓練への参加、消防・防災訓練、施設内の防災設備や避難経路の確認・共有など、危機管理に関する教育・研修・訓練を実施します。

▶迅速な対応、安全な環境づくりのため救命救護、安全衛生などの対策を行います

③ 救命救護、安全衛生等

取組み① 救命救護等について

緊急時に備え、複合施設内の連絡体制の整備、ＡＥＤの適正な使用管理、医薬品・応急救護品などの常備、ＡＥＤ設置場所などの案内の追加や見直しなどを行います。急病人やけが人などが発生した際は、必要に応じ応急救護や関係機関に通報・連絡します。

救命救護対策	・医薬品、応急救護品などの常備 ・状況によりＡＥＤ設置場所案内を工夫
訓練など	・ＡＥＤ設置場所の確認共有、救命講習、ＡＥＤ講習の受講



取組み② 安全衛生等について

新型コロナウィルスやインフルエンザなどの感染症拡大防止のため、スタッフ間の拡大防止対策、嘔吐などに備えた**対策キットの配備**、保健衛生に関する啓発活動などを行います。必要な場合は貴区方針などに基づく対策やサービス提供の変更などの措置を講じます。

例えば避難経路や事務室の高所に物を置かない、利用の妨げになる物を除去するなどの館内の整理整頓、「施設の運営管理業務における環境配慮に関する特記事項」を遵守した廃棄物の適正処理などにより、施設の安全衛生を保持します。

取組み③ スタッフ教育・訓練・研修

救命救急やＡＥＤ講習の受講、リスク箇所の早期発見・改善を目的とした「施設内ヒヤリハットマップ」の作成などにより、万が一の場合の対応力向上、安全衛生の確保を図ります。

[redacted]

▶地域の情報のハブとして、防災や保健衛生に関する情報発信の強化に取り組みます。

④ 防災や保健衛生に関する情報提供に関するご提案

『世田谷区民意識調査 2025 報告書』によると、「自宅の水害リスクの把握度」について「とるべき避難行動は理解していない」と回答した割合は、砧南部では全体より高い割合となっています。

[redacted]

地域の方に防災や保健衛生への関心・理解を高めていただけるよう、「**防災展示**」などにより図書館からの情報発信の強化に取り組みます。

[redacted]

4　人員計画書

共 通

（1）採用・雇用体制

▶下記方針に基づき、地域理解とスキル･経験のある人材の確保を図ります

① 採用方針

01 全体の方針･基準

弊社は、地域との連携を深め、多様化する地域のニーズに応え図書館の活性化を図るためには、まず図書館や地域のことを良く知り、そこに愛着を持ったスタッフが定着することが何より重要だと認識しています。

そこで弊社は、**スタッフのＥＳ（従業員満足度）の向上**（従業員の業務内容や職場環境、人間関係などに対する満足度の向上）に取り組み、図書館や地域のことを熟知したスタッフの育成及び定着を図っています。

そして、弊社の用意するバックアップ体制・各種研修制度などにより、スタッフが地域を愛し、より働きやすい環境をつくることで業務意欲や協業意識を高め、安定した業務の遂行、**ＣＳ（利用者満足度）の向上**を目指しています。

[redacted]

このため、弊社は採用にあたって、例えば高齢で年齢基準に合わない、フルタイム勤務ができない、といった理由だけで、図書館での勤務を希望される方を一律で排除することはしていません。

弾力的に雇用条件を設定して、下記採用方針のもと、地域への理解と司書資格や図書館業務経験などのスキル・経験、業務意欲・協業意識のある方を積極的に採用し、円滑な管理運営の実施と図書館サービスの拡充・利用者満足度の向上に一体となって取り組むことができる管理運営体制を構築しています。

[redacted]

周辺地域の方が気軽に来館できる生活に身近な図書館として地域に根ざし発展してきた鎌田図書館が、より多くの区民に活用され、貴区の活性化に寄与できるよう、上記方針・基準により、地域に愛着を持ち、スキル・経験のある人材の採用を行います。

02 世田谷区民(障害者を含む)の雇用について

〔世田谷区民の雇用について〕

前記のＥＳの向上からＣＳの向上を推進する観点や、地域経済や災害などによる公共交通機関混乱時の開館対応の観点から、世田谷区民の雇用は重要であると認識しています。

そのため、前記の採用方針に基づき、現在**鎌田図書館で勤務されている方とともに、世田谷区に在住の方の優先雇用**を行い、現場を良く知る方・地域を知る方の確保を図ります。

〔障害者の雇用について〕

弊社では、全国の拠点・グループ会社各社において障害者雇用の促進に取り組んでいます。特にグループ会社においては、障害をお持ちの方のディーセント・ワーク（働きがいのある人間らしい仕事）へのアクセス創出のため 100%出資の特例子会社を設立し、それぞれが自立した働き方を実践できる環境づくりを目指しています。

[redacted]

〔**障害者雇用率**：2.5%（2026 年 5 月 15 日現在)〕

図書館の管理運営においても、社会福祉団体の就労支援施設と連携した業務の実施のほか、多岐にわたる図書館業務からそれぞれの方の事情とのマッチングを重視し、障害の特性やご意向、バックアップ体制などを総合的に検討・判断して、障害者雇用の推進に取り組んでいます。

図書館での障害者雇用の取組み例について

[redacted]

「障害者雇用推進法」や『せたがやノーマライゼーションプラン』などを踏まえ、世田谷区障害者就労支援センターなどとの連携などにより、世田谷区在住の障害のある方の雇用促進に取り組みます。

▶鎌田図書館のさらなる活性化に向け、スキル・経験のある館長、館長補佐兼担当責任者を配置します

② 館長・館長補佐等の人選

01 館長について

館長について図書館法第十三条第２項では「館務を掌理し、所属職員を監督して、図書館奉仕の機能の達成に努めなければならない」と記されています。

このため、地域に密着した図書館における館長には、地域図書館に求められる役割、貴区方針や図書館の現状を認識したうえで、地域に根ざしたサービスの向上や地域におけるプレゼンス向上を推進できる見識・経験、リーダーシップ・マネジメント能力、外的調整能力などが求められると考えます。

下記の要件を満たし、地域のニーズ・特性や図書館の役割、区方針を把握し、地域に根ざして図書館サービスの向上を推進できる者を館長として選定し、常勤で配置します。

公立図書館の経営にあたりビジョンを持ち、相応しい人格・見識を備えている者
組織の長として、図書館の館務を掌握し、スタッフを監督して円滑かつ安定した運営を行うため、リーダーシップやマネジメント力を発揮する能力・経験を有する者
区方針、鎌田図書館の立地特性や現状と課題、利用度の高さ、周辺地域の特性などを踏まえ、多様な利用者、関係者への対応力・調整能力、図書館事業を高めていく能力のある者
地域コミュニティ連携に理解があり、区立図書館、地域コミュニティなど関係各所との連絡調整を密に行い、連携・協働により事業を推進できる者、またその事業実績のある者
公立図書館の館長として力量・経験があり、各スタッフが主体的に能力を充分に発揮してＣＳ（利用者満足度）の高いサービスを提供できるよう、スタッフのＥＳ（従業員満足度）向上を図ることができる者

新たに指定管理館としての管理運営が始まる鎌田図書館の館長として、下記の者を候補者として想定しています。

[redacted]

02 館長補佐について

館長業務の補佐と不在時の代行を担う者として、また図書館における実務面の総括者として、館長補佐には上記の館長に準じる能力・経験が求められると認識しています。

募集要項・仕様書などに示された基準を満たしたうえで、下記職責を担える者を館長補佐として選定（他館からの異動などを調整）して配置します。

業務全般を掌握し、スタッフを指揮して、図書館のサービスの提供を円滑に行えるようにすること
円滑な運営と図書館サービスの向上のため、地域連携・協働の遂行、業務改善、図書館事業の企画・立案を行うこと
業務スキルの向上や効率的・効果的な運営のため、スタッフに対して指導・教育を行うこと
館長業務を補佐し、不在時には、その代理として連絡調整や図書館事業の遂行にあたること

03 担当責任者について

各館長補佐は、それぞれ「資料取扱担当責任者」「レファレンス担当責任者」「子ども担当責任者」を担当し、地域特性・ニーズを活かした各サービスの向上、区立図書館全体のサービス拡充に取り組みます。



▶良好な雇用条件を確保し、人材の確保と定着を図ります。

③ 雇用計画

01 雇用形態･勤務形態

世田谷区公契約条例の労働報酬下限額を遵守し、弊社制度により良好な雇用条件を確保して、スキル・経験のある人材の確保と安定した雇用の確保を図ります。



〔雇用形態・勤務形態〕

役職など	雇用形態	勤務形態	想定人員数	司書資格者の想定
館長	[redacted]			
館長補佐（副館長）				
館長補佐（主任）				
一般スタッフ（A）				
一般スタッフ（B）				

02 給与・賃金、社会保険加入

給与・賃金、社会保険加入については下記を想定しています。

〔給与・賃金などの体系〕

役職など	想定基本給	諸手当	各種社会保険
館長	[redacted]		
館長補佐（副館長）			
館長補佐（主任）			
一般スタッフ（A）			
一般スタッフ（B）			
[redacted]			

03 安全衛生・健康管理、労働関連法令の遵守

鎌田図書館においては、弊社制度に基づき安全衛生・健康管理、労働関連法令や世田谷区公契約条例などを遵守した管理運営を行い、適正な労働環境の整備と働きやすい職場づくりに取り組みます。

◈適正な労働環境の構築、働きやすい環境づくり

弊社では下記により、スタッフを長期にわたり安定して雇用できるよう労働環境のマネジメント、本社バックアップ体制による働きやすい環境づくりに取り組んでいます。

[redacted]

◈子育て支援など

弊社では、時間外労働の管理、時間単位有給制度の導入、育児休暇・介護休業制度や子育て支援制度の整備などにより、働き方改革・ワークライフバランスの促進を行っています。

特に子育て支援に関し、出産・育児をする方へのサポート体制づくりなども行い、**子育てサポート企業として「くるみん認証」を取得**しています。

◈メンタルヘルスケア

厚生労働省『令和５年労働安全衛生調査（実態調査）』によると「現在の仕事や職業生活に関すること」で「ストレスとなっていると感じる事柄がある」と回答した割合は82.7%となっています。

このため、人間関係の悪化や退職、それらに伴う図書館サービス・利用者満足度の低下につながらないよう、スタッフのメンタルヘルスケアに関して日々の業務において適切な対応が求められると認識しています。

このため弊社では、安全衛生委員会・ハラスメント相談窓口など、各種社内制度を整備し、働きやすい環境づくりに取り組んでいます。

[redacted]

04 福利厚生

以下のような弊社の各種福利厚生制度により、良好な勤務環境とスタッフの安定雇用の確保を図ります。

[redacted]

05 人権尊重、多様性配慮

弊社はお互いを尊重し信頼をし合いながら力を合わせて挑戦する「規律と協調」を経営フィロソフィーとし、サステナビリティ基本方針、人権尊重、健康・労働環境の維持向上に取り組んでいます。

また、人権方針を定めて下記を重要な人権課題として取組み、コンプライアンス委員会が方針の取組みを推進し、取締役会が人権尊重について監督しています。

(1) 人権・人格の尊重	(3) 安全で衛生的かつ健康的な労働環境の整備
(2) あらゆる差別とハラスメントの解消	(4) 製品・サービスへの人権配慮

鎌田図書館の人員体制の構築、管理運営にあたっては、「世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例」を認識し、不当な差別やその助長をすることがないよう人権尊重、多様性配慮を確保します。

様式４

鎌田図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　ナカバヤシ株式会社

４　人員計画書

（２）配置・指導体制　①　配置計画

↓　以下の部分の様式は任意とします。従事する職員配置の想定を提案してください。

（参考イメージ表）

（時間区分）	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							
9:30							
10:30							
11:30							
12:30							
13:30							
14:30							
15:30							
16:30							
17:30							
18:30							
19:15							

01 シフトローテーションについて

●下記ジョブローテーション例を基本に、繁忙時期や業務運営状況に合わせて配置人員・シフトを調整します。

〔平日〕

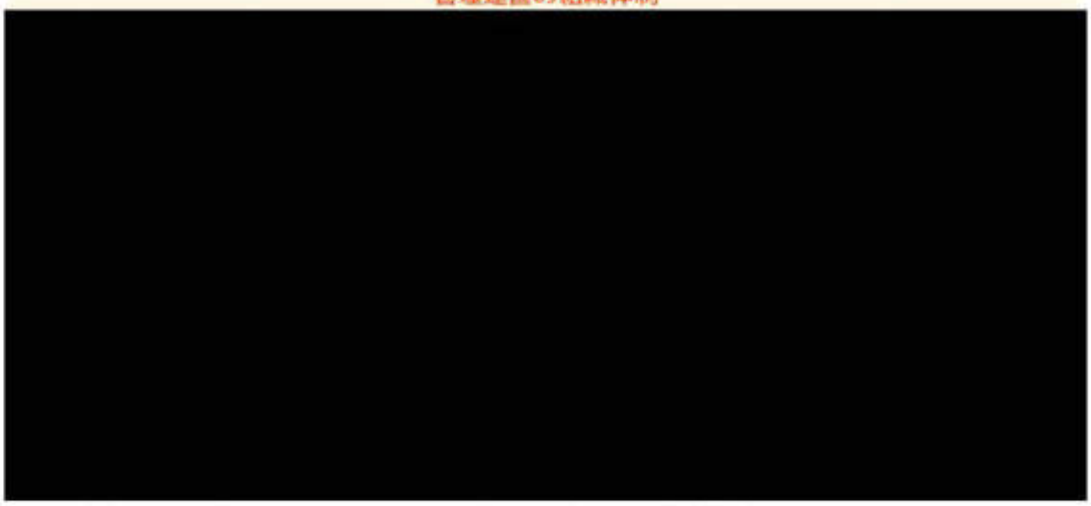
[redacted]

02 運営組織体制

開館中は館長または館長補佐のいずれかを 1 名以上配置し、どの業務、どの曜日・時間帯においても、適切な指揮命令ができる体制を整えます。

図書館運営のマネジメント・支援のため、弊社内に運用チームを配置します。日常的に連携・情報共有、状況確認を行い、現場任せにせずスタッフと一体となった管理運営を行います。

管理運営の組織体制



上記の責任分担を基本に、全スタッフがさまざまな図書館事業に関われるよう個々の担当分担を調整します。例えばスタッフの担当範囲を窓口業務に限定することはせず、テーマ展示やイベントなどに関われるよう業務分担を行うなど、全スタッフが協業意識を持ち、業務意欲・スキルや経験を高められる組織体制のもと、サービスの向上、事業の拡充を推進します。

03 管理運営のマネジメント・バックアップ体制

弊社の特徴は「現場力のある体制」です。日常的に情報共有・現地確認などの運用支援を行うことで、運用状況や業務上の問題点、スタッフの細かい変化に気づくことが可能になると考えています。図書館業務を支援する体制のもとで現場の環境をよりよくすることで、各スタッフの力がつき、安定的な運営と臨機応変な対応が可能になると考えています。

そこで弊社では業務のマネジメント・バックアップを行う運用担当者を配置し、日常的にスタッフ・図書館との連携・情報共有を行って、現場を孤立させないスタッフと一体となった業務運用に取り組んでいます。



鎌田図書館の業務運営にあたっても、業務のマネジメント・バックアップを担う運用担当者を配置し、全社的な業務支援・バックアップ体制を構築します。

04 会議体

連絡調整会議などへの出席のほか、各種定例会などを設け、連絡調整、情報共有、業務改善を行います。



会議内容はミーティングや朝礼・昼礼、各種ツールの活用により、スタッフ・本社間で共有します。

05 職員参集確保(バックアップ)体制

公共交通機関不通などの緊急時にも対応ができるよう、区内在住者の積極的な雇用、余裕のある人員体制の構築に努めます。

万一の際には、各スタッフ間でシフト調整を行い、出勤者の変更、勤務時間の延長により対応します。

さらに、産休・育休、、病気や怪我などで長期間勤務ができず外部支援が必要な場合などは、近隣受託館スタッフ、本社やライブラリー・ソリューションセンターのスタッフが業務のバックアップにあたります。

交通機関不通などの際の職員参集対応方策



災害時には「**安否確認サービス**」を活用してスタッフの状況確認や、迅速な初動対応・参集困難時のバックアップ対応を行えるようにします。

4　人員計画書

共通

（2）配置・指導体制　②　人材確保・育成指導

▶下記方策によりスキルのある人材の確保と、安定雇用を図ります

［1］人材の確保について

01　適切なサービス提供と管理体制の確保のための人材確保に関する基本的な考え

『労働経済動向調査（令和 8 年 2 月）』の「労働者過不足判断 D.I.」は正社員等で＋49 ポイント、パートタイムで＋28 ポイントの不足超過となり、いわゆる「売り手市場」は継続されている状態にあります。

その一方で、令和 8 年 3 月分の有効求人倍率（季節調整値）は 1.18 倍、東京都では 1.08 倍と昨年同月より減少し、専門性の高い職ほど有効求人倍率が高くなる傾向があり、職種などによる雇用市場の「二極化」が進んでいる状況にもあります。

世界情勢の不安定化が一段と高まるなかで今後の雇用市場はより一層不透明感が増す環境下にあり、図書館関連事業における雇用市場においても、特にスキルのある人材の確保は難しい状況が続くことが想定されます。

また、帝国データバンク「企業の経営課題に関するアンケート（2026 年）」では、「重要度の高い経営課題」として、「人材強化（採用、定着、育成）」が 90.2%となっており、「リテンション（定着）」の施策・体制の整備が人材確保において重要となると認識しています。

このような雇用市場のなか、賃金・待遇の向上とともに、働きやすい職場づくり、スキル・意欲を高められる機会の充実が、人材の確保において重要であると考えます。

前記の通り、弊社は、特に地域との協働関係・図書館サービスの向上には、図書館や地域のことを良く知り、愛着を持ったスタッフが定着することが何より重要だと考え、スタッフのＥＳ（従業員満足度）の向上からＣＳ（利用者満足度）の向上に取り組んでいます。そのため、良好な雇用条件の設定による人材の確保、業務支援体制・継続的な研修体制などにより専門的なスキル・経験を持つスタッフの確保と安定雇用を行っています。

[redacted]

鎌田図書館の管理運営においても良好な雇用条件を確保するとともに、弊社の各種研修制度、支援体制などによりスタッフのＥＳを高め、より働きやすい環境をつくることで、スキルのある人材の確保を図り、安定した業務の遂行とＣＳ、図書館サービスの向上・拡充を目指していきます。

02　人材の確保について

管理運営の継承とサービス水準の維持を図るため、現在鎌田図書館で勤務されている方の優先雇用を行います。

さらに弊社雇用スタッフから選抜を行います。弊社受託館に勤務しているスタッフは公立図書館で約 600 人に上り、異動の調整を図ります。

そのうえで、人材専門企業との連携、各種媒体を活用した一般公募による選定を平行して実施することで、司書資格のある方、例えば図書館業務全般や子どもサービス、レファレンスサービス、図書館事業、広報、責任者業務など、さまざまなスキル・経験のある人材を確保します。

転籍	・現在従事されている方について希望を確認し、希望される方は最優先で面談･採用
異動	・弊社が受託している図書館のスタッフなどから選抜、異動を検討・調整
公募	・グループの人材派遣会社、人材専門企業と連携した求人、スカウト、人材紹介 ・弊社求人サイト、図書館司書関連の求人サイト、求人誌・紙、ハローワーク ・司書課程のある大学 ・「世田谷区障害者就労支援センター」「三茶おしごとカフェ」などとの連携　など

●また、弊社では個別面接、採用説明会・集団面接、オンライン面接など、多様な形態で人材の採用を行い、採用管理システムにより進捗管理を行っています。鎌田図書館の業務運営においても同様の手法で広く人材の確保を進めます。

[redacted]

03　人材確保にあたっての良好な雇用条件の設定

職責や司書資格、図書館業務や責任者業務の経験に応じた雇用条件の設定し、各種社会保険への加入、前記の各種弊社制度などにより、良好な雇用条件を確保します。

特に資格や図書館業務経験・スキルのある人材については、司書・司書補やこれまでの図書館業務経験を加味して、雇用条件を設定します。

[redacted]

これにより、図書館業務・責任者業務経験者、司書資格取得者、接遇力のある人材、レファレンスサービスに関する専門的なスキルのある人材などを確保します。

また、在館スタッフの概ね 3 分の 1 以上が司書・司書補資格者となるよう、また円滑に鎌田図書館の管理運営を実施し、子どもサービス、資料提案、行事の企画運営、広報、などで一定の知識や経験を有するスタッフをバランスよく配置できるよう、人員体制を構築します。

04　司書資格の取得支援

図書館の専門性の向上には、司書有資格者の役割が重要であると考えます。そのため弊社では、司書有資格者への手当相当を加算した雇用条件の設定に加え、弊社**自己啓発プログラム「SDプログラム」**による司書資格取得費用の一部補助（奨励金支給）などにより司書有資格者の確保と育成を図り、司書有資格者率の向上に取り組んでいます。

[redacted]

鎌田図書館の管理運営においても、『第 3 次世田谷区立図書館ビジョン』の「基本方針 6　専門性と効率性を両立した運営体制」に示された専門性の確保の一つとして、ＳＤプログラムを活用し司書有資格の割合の向上を図ります。

▶継続的な研修を行ってスタッフの専門性向上とサービス・満足度の向上を図ります

［2］人材の育成・指導について

01 基本的な考え

人材の安定雇用・働きやすい職場づくり、円滑なサービス提供と満足度の向上には、図書館の管理運営に携わるスタッフの専門性向上と業務意欲を高める仕組みが欠かせません。

弊社では下記の方針のもと、段階的かつ継続的なスキルの習得機会を設けて、司書資格取得者や図書館業務経験者などのスキルのある人材の育成を行っています。

[redacted]

『第 3 次世田谷区立図書館ビジョン』の事業方針に示された「職員に必要な専門知識とスキルの向上」を踏まえ、継続的な鎌田図書館スタッフの育成を行い、地域の読書活動や課題解決を支え、多くの区民に活用される図書館を目指しサービス向上に取り組みます。

02人材育成の方策

弊社では、自社の履修プログラムの計画的実施にとどまらず、例えば業務上の課題に応じて必要なテーマで随時研修を行うなど、管理運営の状況に合わせたタイムリーな内容で研修を行っています。

運営方針や図書館の管理運営状況に合わせて計画の策定・見直しを行い、下記方策によりスタッフの育成を行い、図書館の管理運営の改善、サービス・利用者満足度の向上を図ります。

[redacted]

また、例えばオンライン会議システムを活用した参集方式とライブ配信方式のハイブリット方式などにより、全国の弊社が受託している図書館との合同での研修を設定し、スタッフの専門性向上に取り組みます。

[redacted]

取組み①　地域への理解を深め愛着を高めるための「地域理解促進研修」

[redacted]

取組み②　引継ぎ期間・新規入社時などの教育・研修

司書資格の有無やこれまでの経験に合わせて図書館業務の基本となる研修（**図書館基礎講習**）を実施し、貴区方針・施策、個人情報保護・危機管理、図書館・地域特性、各業務や図書館サービスの内容など、管理運営にあたっての基礎的事項を習得させます。

さらに各業務の習熟を図るため、貴区と協議のうえ尾山台図書館内での実地訓練（**ＯＪＴ研修**）を実施し、業務の引継ぎや基礎的事項の習熟を図ります。

[redacted]

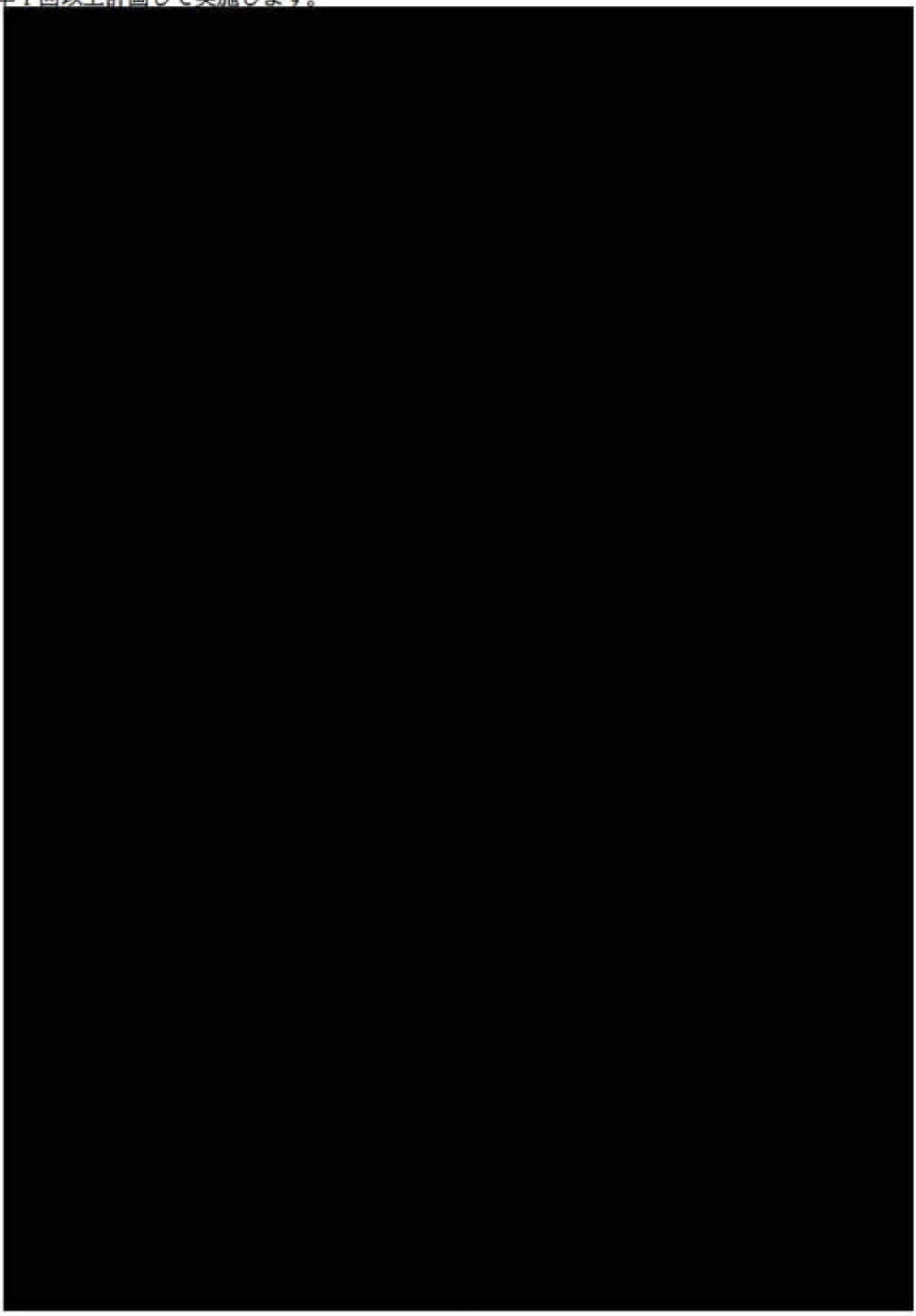
引継ぎ期間については貴区から必要な事項の引継ぎを受け、指定期間開始時に管理運営を支障なく行えるよう、教育・研修を実施します。貴区との協議のうえ計画的に引継ぎ・研修を実施し、管轄区域の学校や連携先の施設・団体、ボランティアなど関係先を含めた管理運営の継承・関係構築を進め、安定して管理運営を開始できる体制を構築します。

弊社は直営からの切り替えを円滑に行った実績があります。引継ぎ期間では関係各所や各種連携先との連絡調整など、図書館外での引継ぎや研修も必要になります。これまでの実績を活かして実施体制・弊社の管理体制の構築や引継ぎ・研修を進め、鎌田図書館における指定管理者としての管理運営を円滑に開始します。

取組み③　スキルアップ研修

館内整理日にスキルアップ研修（フォローアップ研修、実務実習、各専門研修）を実施します。これによりスタッフの専門性向上とともに、図書館運営への参画意識を高めます。

特に接遇、個人情報保護、コンプライアンス、人権などは、必須プログラムとしてそれぞれ年１回以上計画して実施します。



『世田谷区基本計画（令和 6 年度～令和 13 年度)』では「ＳＤＧｓとの関連性を意識しながら分野横断的な施策展開を図ることが示され、『第 3 次世田谷区立図書館ビジョン』に「ＳＤＧｓに配慮した図書館運営」が挙げられています。図書館を取り巻く環境の変化や貴区の施策に合わせその魅力向上・利用拡大につなげられるよう、例えばＳＤＧｓのような関連分野についても研修を実施し、スタッフのスキル向上を図ります。



また、新しい事業を開始するにあたって必要な場合は、専門の方を講師に招き関連分野に関する研修を実施します。



取組み④　外部研修への参加と館での共有

弊社では自社の研修プログラムの実施だけでなく、スタッフに対して自治体・図書館協会や一般社団法人出版文化産業振興財団などの関連団体、出版取次・書店、地域の団体などが主催する講習会、図書館総合展フォーラムなど、外部で行われる研修への参加を積極的に推進し、人材の育成や地域連携の促進に取り組んでいます。



また、救命・ＡＥＤ講習や衛生推進者などの管理運営上必要な資格の取得だけでなく、例えば文化庁「図書館等職員著作権実務講習」、高齢者・障害者などさまざまな方への接遇に関する「ユニバーサルマナー検定」の受講など図書館運営に関わるさまざまな資格の取得についても奨励し、スキルとモチベーションの向上を図っています。

外部で行われる研修や資格取得などについても積極的に取り入れ、スタッフのスキル向上に取り組みます。

受講にあたっては、管理運営に支障が出ないようシフトローテーションや担当業務の人員配置を調整します。

また、外部研修の受講後は、受講したスタッフだけでなく館全体で学びスキルアップができるよう、外部研修の内容を全スタッフと共有する体制を整えます。

5　その他対応力

将来の魅力ある図書館の実現に向けた取組み

鎌田図書館がより多くの方に活用していただけるよう、『第３次世田谷区立図書館ビジョン』や『世田谷区立図書館の運営の在り方に関する方針（管理運営方針）』を踏まえ、将来の魅力ある図書館の実現に向け、下記事業などをご提案します。

▸第3次世田谷区立図書館ビジョン　基本方針5　図書館DXとリモートサービスの推進
（3）②　AIの活用検討

①　生成ＡＩを活用した図書館サービスのご提案

2022 年に ChatGPT が一般公開されて以降、ＡＩ技術やその社会実装は著しく進展し、図書館サービスにおいてもＡＩの活用が始まっています。

『第３次世田谷区立図書館ビジョン』の「基本方針 5 図書館ＤＸとリモートサービスの推進」に「主な取り組み事業」として「ＡＩの活用検討」が記されていることを踏まえ、生成ＡＩとデジタルサイネージを活用した下記事業をご提案します。

事業名　生成ＡＩアバターによる利用支援サービス

[redacted]

▸第３次世田谷区立図書館ビジョン　基本方針１　求められる知識･情報を確実に提供する図書館

② 地域ニーズに合わせた図書館事業のご提案

アンケートで「イベントの参加意向」について、鎌田図書館では主に趣味・生活に関わるさまざまな分野で、他の館・室と比較して高い割合となっています。

[redacted]

弊社は、図書館に滞在しながら、「学び体験し、そこで感じたことから蔵書資料を活用した学びにつなげる」ことを重視し、生涯学習支援の充実に向け事業に取り組んできました。

[redacted]

鎌田図書館においても、『第３次世田谷区立図書館ビジョン』の基本方針１に示された『人々の関心にあった時機に応じたテーマのイベント等を開催し、人々の、「知る」。「考える」、「学ぶ」、応援します』という方針を踏まえ、これまでの経験を活かしニーズに応じた事業を推進します。

事業名　かまたブックカフェ

[redacted]

また、令和 10 年度に鎌田図書館は 30 周年を迎えます。周年記念に合わせる形で各種図書館事業を展開していくことで、地域の方の図書館への関心を高め、利用の促進に取り組みます。

[redacted]

▸第 3 次世田谷区立図書館ビジョン　基本方針 3　地域の特徴を活かし人々がつながる図書館　(1)③　地域資料のデジタル化の検討

③ 地域資料のデジタル化のご提案

弊社は図書館資料のデジタル・ソリューション事業や保存対策の実績もあり、各種紙資料のスキャニングや電子データの制作、保存措置や環境整備など行っています。世田谷区立中央図書館様では行政資料のデジタル化の実績があります。

鎌田図書館には「玉電コーナー」などの貴重な資料が所蔵されています。『第3次世田谷区立図書館ビジョン』の基本方針3に示された「地域資料のデジタル化の検討」を踏まえ、ご相談のうえ、貴重な資料のデジタル化から必要に応じた保存処置までを弊社が一括して行うことができます。

[redacted]

▸世田谷区立図書館の運営の在り方に関する方針（管理運営方針）　各館課題など

④ 利用しやすい書架づくりのための取組み

弊社では、大規模な図書館移転から小規模な図書室での配架レイアウト変更など、配架場所の変更に関して豊富な実績を有しています。

[redacted]

さらに、**最適な配架を事前にシミュレートできるプログラム**を有し、全体の配架調査から各図書館に合った配架場所の変更をイメージで共有してご提案し、方針・計画やご要望などに合わせて実施しています。

『世田谷区立図書館の運営の在り方に関する方針』の鎌田図書館の分析シートにおいて、滞在型図書館として「快適性を上げられるかが大事である」ことが記されていますが、快適な図書館づくりの一つとして、求める資料を利用しやすくする取組みも必要であると考えます。

そのために書架配置を見直す際は、地域の方のご要望やご意見を確認させていただき、検討・シミュレーションを行ったうえでご提案・実施いたします。

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

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

はじめに

私たちは指定管理者として、これまで5年間にわたり世田谷区立烏山図書館の運営に携わってまいりました。この間、多くの利用者の皆さまと直接向き合い、ともに図書館という場を育ててこられたことを、大きな財産と捉えております。このような貴重な機会をいただけましたことに、心より感謝申し上げます。

この5年間の取組みは、単なる施設運営にとどまらず、利用者一人ひとりの声に向き合いながら、「また来たい」と思っていただける関係性づくりを積み重ねてきた過程でもありました。その中で、日常的に利用される方々との信頼関係が生まれ、地域にとっての身近な居場所としての役割を実感してまいりました。また、地域団体や関係機関との連携も広がり、図書館を核とした活動の基盤が育まれてきたと感じております。

これらの経験や信頼は、貴区および烏山地域の皆さまとともに築いてきたかけがえのない資産です。私たちはこの場所に関わる中で、「より良い図書館にしたい」という思いを一層強くしてまいりました。本申請は、こうした思いのもと、これまでの取組みをさらに発展させたいという意志の表れとなります。

今後も運営の機会をいただけました際には、これまでの実績を基盤に本提案書の取組みを着実に実行し、利用者サービスのさらなる向上を図ります。そして、烏山図書館が地域にとって誇りある存在であり続けられるよう、真摯に取り組んでまいります。

1. 管理運営方針

（1） 指定管理者制度への理解

指定管理者制度は、議会の決定により指定された団体が行政の委任を受け、責任を持って公共施設の管理運営を行います。貴区から示された業務水準はもとより、事業者独自の手法や技術を用いることで自主事業の実施や効率的な管理運営が実施されるなど、施設の機能をさらに発揮することが期待されています。

また、指定管理者は、公共サービスを提供するパートナーとして行政と協力しながら区民サービスの向上と地域社会の発展に寄与することが求められることと認識しています。弊社は、次の事項を重要不可欠であると認識して、施設の管理運営に取り組みます。

（2） 公共図書館の使命を踏まえた運営方針

公共図書館は『社会教育法』、『図書館法』などに則り、貴区図書館政策の目指す方向に沿って展開する必要があります。弊社は「地域コミュニティを支える基盤である図書館の力を最大限活用し、地域を活性化したい」という思いを持ち、地域活性化の専門企業として自治体の将来ビジョンの実現に寄与するべく図書館運営に関する方針を次のように掲げています。

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

１　業務全般の運営計画

① 運営方針

② 図書館運営における5つの取り組み

公共図書館の課題を解決し、地域の情報拠点としての役割をさらに高めていくために、「公共サービスの着実な継承」と「新たな利用者ニーズ」を念頭に管理運営に取り組みます。

（3） 地域特性を活かした管理運営



貴区及び烏山地区の特性を捉え、地域社会のニーズに対応していくことは、「地域の情報拠点」としての図書館の責務です。年齢や障害の有無を問わず、すべての区民が、どこに住んでいても必要な情報に等しくアクセスできる環境を整えることは、図書館が担うべき重要な役割であると認識しています。

さらに、少子高齢化・グローバル化・IT 化の進展により、雇用形態やライフスタイルが多様化する中で、生涯にわたって学び続けることを支

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

１　業務全般の運営計画

える拠点として、図書館に求められる役割は一層高まっています。烏山図書館においても、学び・交流・滞在を支える場として、多様な利用者が日常的に利用できる施設運営、地域に根差した活動を展開します。

烏山図書館の運営にあたっては、駅前立地による高い利便性と多様な利用者が集まる拠点性を踏まえ、貸出・返却等の効率的な利用環境の整備とともに、滞在型利用にも対応した空間づくりを進めます。また、来館者の回遊性や利用目的の多様性に配慮した運営を行い、誰もが利用しやすい図書館サービスを提供します。

さらに、複合施設内に位置する特性を活かし、行政機能や地域活動、商店街等との連携を通じて、図書館が人と情報をつなぐ地域のハブとして機能することを目指します。

加えて、直営館との連携により専門性や行政的知見を共有するとともに、当館における実践を通じて得られたノウハウを組み合わせることで、サービスの高度化と区立図書館全体への横展開に寄与します。

これらの取り組みを通じて、多様な利用ニーズに応えるとともに、貴区にて培ってきた 5 年間の経験を活用することで、日常的に利用される居場所としての機能を高め、地域に開かれた知的拠点としての図書館運営を実現します。

施設	地域特性と施設の特徴
烏山図書館	・歴史ある商店街“えるも～る烏山”があり、烏山区民センターとその前の広場を利用した商店街や住民による地域イベントが開催されるなど、年間を通し常に賑わっている。 ・烏山地域は、広さ・人口ともに貴区内では規模の小さい地域だが、人口密度は 3 番目に多く、開発が進んでいる。 ・杉並区、三鷹市、調布市に隣接し、公共交通機関は、中央に京王線が走っており、新宿などの商業地域や都心オフィス街へのアクセスも良好。 ・屋敷林など緑が多く残されており、寺町の鴨池（高源院）の湧水、かつての烏山川、水無川など小さな河川が今は緑道・遊歩道となって、地域の憩いの散歩道となっている。

（4） 課題と求められる取り組み

【課題①】商店街と連携した地域活性

地域の情報拠点である図書館として、商店街と協働した取組みが求められる

▶ 対応方針（事業提案書（1）、（3））

駅前立地による高頻度利用と非来館サービスを組み合わせ、来館・非来館双方から利用される「日常に溶け込む図書館」の実現を図ります。

【課題②】多様な利用者への対応

高齢者・障害者に向けたサービス向上とともに、若年層や外国人を含む幅広い層への対応が求められる

▶ 対応方針（事業提案書（5））

多様な利用者ニーズに対応したサービス提供により、包摂的な図書館運営を推進します。

【課題③】地域の情報ハブ機能の強化

地域施設との連携を深め、情報提供の拠点としての機能強化が求められる

▶ 対応方針（事業提案書（2）、（4））

複合施設や地域団体との連携を通じて、人と情報が循環する地域のハブ機能の強化を図ります。

【課題④】地域資源の活用と発信

街歩きや歴史資源など、地域特性を活かした情報発信が求められる

▶ 対応方針（事業提案書（2）、（6））

フィールドワークや展示と連動した事業展開により、地域資源の発見と継続的な来館促進に努めます。

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

１　業務全般の運営計画

（5） 世田谷区立図書館ビジョンの理解と目標とする５年後の図書館像

第３次世田谷区立図書館ビジョンに示された基本理念『知と学びと文化の情報拠点』を実現していくには、行政だけではなく、学校、家庭、地域コミュニティなどが連携し、協力して地域の力を発揮していくことが大切だと考えます。弊社は第3次世田谷区立図書館ビジョンの３つの視点『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』を理解し、６つの基本方針を指標に5年後の図書館像を目指し、図書館が「区民に広く開かれた図書館」として地域に根差した活動を展開します。

	烏山図書館の５年後の図書館像				
	R9	R10	R11	R12	R13
６つの基本方針	現状課題		発展		５年後の姿
求められる知識・情報を確実に提供する図書館	地域資料やレファレンスサービスの認知向上		地域課題や暮らしに役立つ情報発信を強化		地域の課題解決を支える地域の知の拠点
子どもの健やかな成長を支える図書館	学校・保育園との連携強化		中高生向け学習・居場所機能を充実 調べる学習の支援となる事業の展開		子どもから若者まで継続して利用する 学びの拠点
地域の特徴を活かし人々がつながる図書館	地域団体との関係強化		地域交流イベント・協働事業を展開		地域コミュニティの ハブとなる図書館
それぞれの特性等に対応した、多様な人々を包摂する図書館	全ての利用者が利用しやすい環境整備と周知		多文化・障害者サービスの充実 りんごの棚の継続及び 周知拡大 多言語おはなし会や手話講座など理解を深める事業の実施		誰もが安心して利用できるインクルーシブな図書館
図書館 DX とリモートサービスの推進	オンラインサービス利用促進		オンラインプラットフォーム note やデジタルサイネージを活用した情報発信の拡大		来館・非来館を問わない ハイブリッド図書館
専門性と効率性を両立した運営体制	職員研修と業務改善の推進		スケールメリットを活かした社内情報共有の活用		専門性と地域理解を兼ね備えた信頼される図書館運営

様式３

鳥山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

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 利用者対応の基本方針と取組み

1.窓口における基本的な考え方【共通】

すべてのサービスを、利用者の立場に立って考え、「利用者最優先」であることを意識し、業務に臨みます。接客マナー（接遇）が求められる業務はカウンターだけでなく、配架・書架整理や電話応対においても同様です。利用者に提供する一つひとつのサービスの積み重ねが利用者の満足度を向上させるとの考えのもと、図書館の魅力を感じてもらえるよう、利用者一人ひとりに寄り添ったサービスを行います。

また、業務マニュアルを遵守し、業務の平準化に取り組みます。貴区図書館の運営経験を活かし、特性や地域性に即した適切な運営を心がけていきます。



主な業務	ポイント
貸出業務	・画面を確認して確実に処理を行います。 ・機器操作の手順を徹底して作業の効率化をはかるとともに、付属資料や視聴覚資料の有無、資料の状態確認を迅速かつ正確に行います。
返却業務	・画面確認、二度スキャンにより処理漏れを防ぎます。 ・資料の状態を確認し、補修が必要なものは実施し、汚れが目立つ資料は布で乾拭きして気持ちよく利用できるよう配慮します。
利用登録	・個人情報の取り扱いに十分配慮して正確な手続きを行います。 ・利用案内をお渡しする際には、サービス内容を丁寧に説明します。
予約業務	・入力内容の再確認を行い、資料を確実に用意し、迅速に提供できるよう配慮します。 ・予約連絡時には本人以外に書名を伝えないなど、個人情報・プライバシーの保護に注意します。
利用者案内等に関する業務	・マニュアルや施設特性をよく理解したうえで、にこやかな対応を徹底し、利用者へ「満足感」「特別感」を提供できるよう努めます。 ・全ての従事者が同等のスキルを持ち、表情・身だしなみ・挨拶・動作を常に意識し、利用者一人ひとりに寄り添ったサービスを行います。

2. 児童サービスについて【共通】



第3次世田谷区立図書館ビジョン内には『子どもの健やかな成長を支える図書館　方針　４　ヵ条』が掲げられ、弊社はその方針に基づき、児童サービスを展開していきます。子どもが幼い頃から家族とともに図書館を利用し、図書館を「本と出会える楽しいところ」という認識が定着すれば、その図書館利用が習慣となり、生涯をつうじての利用者であり続けると考えています。

特に「子どもサービス担当」は、経験と専門性が非常に重要です。弊社は、児童サービスに特化した研修講師を有し、各図書館の特徴に合わせた研修を行うことで地域や来館者の特性に応じたきめ細やかなサービスを展開できる人材を育成しています。さらに、児童サービスに特化した専門家を育成するために児童部会を立ち上げ、受託図書館における児童サービスの状況を把握・共有し、各図書館における児童サービスの一層の向上をはかっています。

様式３

鳥山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

１　業務全般の運営計画

乳幼児への読書支援は子どもだけでなく保護者へも積極的に働きかけ、「家庭での読書活動の充実」を進めます。乳幼児の保護者が職員に相談しやすくなるよう笑顔で接することを基本とし、利用者に寄り添う温かみのある対応を心がけます。定例のおはなし会は年齢別に分けて行うなど、それぞれの年齢にあったプログラムとしています。読み聞かせのワンポイントアドバイスや手遊びを取り入れ、わらべうたの歌詞カードを配るなど、自宅でも保護者と子どもが繰り返し楽しめる工夫をします。

小学生に対しては学年や年齢に応じた読書・学習支援を行うことが大切と考え、児童一人ひとりが「楽しい、面白い」と感じられる本を発見できるよう、また調べる力を養うことができるよう、学校と連携しながら読書支援活動を行います。子どもを取り巻く環境は年々変化しておりますので、弊社は時代に即したサービスの実践を心がけます。

具体的な方策	目的
展示や講座	乳児のブックスタートおよび乳幼児をもつ保護者への読書啓発活動を推進します。
幼児向け 参加型イベント	赤ちゃんタイムや英語おはなし会など、親子連れでも施設内で楽しく気兼ねなく過ごせる環境と雰囲気を醸成します。
児童施設への PR と貸出内容の充実	近隣の施設と連携して、図書館の団体利用を促進します。
児童専門従事者 の育成	児童対応や資料の知識・経験を備えた従事者を育成します。
サイン・配架の工夫	子どもが見てわかりやすい施設案内や子ども目線での環境整備を行います。

3. 高齢者サービスについて【共通】

高齢者層に対するサービスの充実は図書館の役割としても重要であると考えます。



【場所の整理】
大活字本を１階に設置
読書スペースの確保



【誰でも使える】
筆談ボード、拡大鏡、
老眼鏡等の設置



【つたわる】
館内表示、各種サイン



【わかりやすい】
OPAC（資料検索機）等
の利用案内

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

１　業務全般の運営計画

高齢者統計

貴区人口統計によると令和8年4月1日時点で 65 歳以上の区民が全体の 20.72％と増加傾向にあり、その中でも烏山地域は21.34％と貴区全体の水準を超える割合で高齢者がいる地域のため、高齢者層に対するサービスの充実は、複合施設のサービスとしても重要であると思います。多くの高齢者は学習意欲やボランティア精神が比較的高いとされています。利用者が「図書館に行くと元気になる」と感じていただけるような環境構築に努めます。

具体的な方策	目的
フロアワークや配架での配慮	書架に資料を詰めすぎないように配架業務を行い、高齢者が資料を取りやすいよう配慮します。また、取りづらい位置にある資料の利用など、図書館利用において不便を感じることについて積極的に手伝いができる旨を PR します。
誰でも参加できる機会の創出	
認知症サポーター養成講座の開催	認知症の方を地域で支える重要性は増しています。当事者だけでなく、周りの方々の認知症への理解や接し方を学ぶ講座を実施します。利用者や地域住民、高齢者の抱える悩みを知り、相互理解を深める講座を定期的に行います。
出張おはなし会・団体貸出の実施	高齢者施設職員と連携して、図書館資料の紹介、回想法を取り入れた手遊び・昔話の紙芝居などのおはなし会を行います。図書館への来館が難しい高齢者の方に学びや読書の機会を提供し、さらなる高齢者サービスの充実をはかります。

4. 障害者サービスについて【共通】

『障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律』では障害のある方への合理的配慮が義務づけられています。貴区図書館においても適切な対応ができるよう、誠意をもって取り組みます。

現状のサービスは常に未完成であるという意識を強く持ち、利用者からのご意見や要望には「できない」という考えを捨てて、より良いサービスの提供に取り組むとともに、要望に応えられない場合は代替案を考えるなど、継続的なサービス向上に努めます。



こうした取り組みを通じて、「聴こえ」に不安を持つ方々が気軽に図書館を利用できるような取り組みを行っています。

具体的な方策	目的
障害者サービス研修を業務に活かす	障害を持った講師による実践講座などで、積極的な声掛けや、状況に合わせた臨機応変なサービスを身に付けます。
コミュニケーションツール、読書補助ツールの活用	筆談ボードやコミュニケーションボード、読書補助器「リーディングトラッカー」を設置します。施設内での案内も効果的に行い、利用者が便利と感じていただけるような施設環境をつくります。
自宅配本サービスの拡大	高齢の方、身体の不自由な方、病気やけが等で来館が困難な方を対象としての自宅配本サービスに対する認知度をさらに高めます。
他施設への団体貸出	
手話講座の開催	聴覚障害を持つ弊社社員を講師に迎え、「手話体験講座」を開催します。挨拶や参加者自身の名前などを手話で覚えてもらい、参加者同士で会話をすることで、聴覚障害についての理解を深める機会を提供します。

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

１　業務全般の運営計画

提案　りんごの棚　～すべての子どもが読書を楽しめる場所～



令和元年施行の読書バリアフリー法により、図書館には計画的な読書環境整備が求められています。弊社もリーディングルーペやトラッカーの寄贈など、誰もが読書しやすい環境づくりに取り組んできました。
烏山図書館では、点字本や LL ブックを常設した「りんごの棚」を設置し、利用しやすい資料環境を整えています。上段には保護者向けの「本を手渡す大人の本棚」を設け、児童書のブックリストや読み聞かせガイドなどを紹介しています。棚は児童カウンター近くに配置し、スタッフが案内しやすい動線も工夫しています。
今後も情報発信を拡大し、利用拡大へ努めます。

5. 多様な利用者に向けたサービスについて【共通】

（1） 外国人に向けた取り組み



貴区は烏山地域・砧地域ともに 4,000 人を超える外国人在住者（令和８年５月１日現在）を有しています。また、「世田谷区第二次多文化共生プラン」を策定し、「誰もが共に参画・活躍でき、人権が尊重され、安心・安全に暮らせる 多文化共生のまち せたがや」を基本理念として掲げています。

弊社は、さまざまな文化的背景を持つ方々のために、「やさしい日本語」を使用するなど、誰もが訪れやすい環境と情報に配慮した環境構築を目指し、外国語による利用案内や日本や母国の情報提供を行うなど、外国語資料の収集・提供に取り組みます。

また、「地域の日本人」のために、異文化理解に役立つ資料・情報を提供し、施設全体で多文化共生への相互理解を深めるための働きかけに努めます。

（2） LGBTQ（性的マイノリティ）について



貴区は、基本計画において「人権の尊重」を掲げ、その中で「女性や子ども、高齢者、障害者、外国人、性的マイノリティなどを理由に差別されることなく、多様性を認め合い、人権への理解を深めるため、人権意識の啓発や理解の促進をします。」としています。

実際に貴区では平成 27 年 11 月から「世田谷区パートナーシップ宣誓」を実施し、令和４年 11 月からは「世田谷区パートナーシップ・ファミリーシップ宣誓」として性的マイノリティであるパートナー及びその家族の方の気持ちを受け止める取り組みを実施しています。

また、平成 30 年 4 月 1 日に「世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例」を施行され、事業者には、責務及び差別禁止が規定されています。

図書館運営では、「図書館の自由に関する宣言」において、いずれの利用者も図書館利用に公平な権利を持つことが示されています。弊社は、あらゆる場面で性別や性自認、国籍、民族等の違いによる不当な取り扱いがないように配慮し、多様性を認め合える社会を目指して取り組みます。

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

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

1. 利用者の意見･要望の把握と運営業務への反映

（1） 利用者の要望把握について

利用者から得るニーズを貴区と共有し、サービスの充実に活かしていきます。利用者の本音を知るには、コミュニケーションが必要不可欠です。

利用者が気軽に声をかけ、気兼ねなく従事者と話ができる関係を築いていくためにも、気持ちの良い挨拶の徹底、丁寧な相談･対応等をつうじて、リクエストを気兼ねなく要望しやすい雰囲気づくりに努めます。そして、日々受け取る意見や要望を共有して、利用者サービス向上に役立てます。

（2） 利用者の要望収集についての基本的な考え方

地域住民の要望を収集し、図書館運営業務に取り入れることで、より多くの区民の利用促進につなげ、「地域の情報拠点」としての機能を向上させます。また、インターネットや他施設訪問等の機会を活用して未利用者の意見聴取にも積極的に取り組み、より多くの意見を運営に反映して満足度向上を図ります。

	具体的な調査方法	頻度
利用者	■利用者アンケート ホームページやポスターで告知して、回答への協力を積極的に呼びかけます。 ▼アンケート項目　※貴区と協議のうえ決定 ①利用状況･･･････目的、利用方法、滞在時間など ②満足度･････････職員応対、案内掲示、利用環境など ③蔵書構成･･･････種類、冊数、鮮度など ④イベント････････満足度、広報周知度、媒体など ⑤利用者属性･････年代別、職業、居住地区など ⑥利用者からの要望･･･自由意見	年１回
	■行事をつうじたアンケート テーマ性をもって開催する行事では、集客状況や参加者の反応等をつうじて 利用者ニーズを把握することができます。 事業開催時には参加者へアンケートを配布し、意見を聴取します。	行事開催時
	■意見箱の設置 利用者が気づいたことを気軽に意見できる環境を整えます。 サービス向上につながる意見や要望を集約し、従事者からのひとことコメントなどを加えて館内に掲示します。	随時
	■業務連絡ノートの活用 利用者からいただいた意見の取りこぼしがないように、業務連絡ノートを活用して情報の集約と従事者間での共有を行います。	随時
未利用者		年1回
		年1回

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

１　業務全般の運営計画

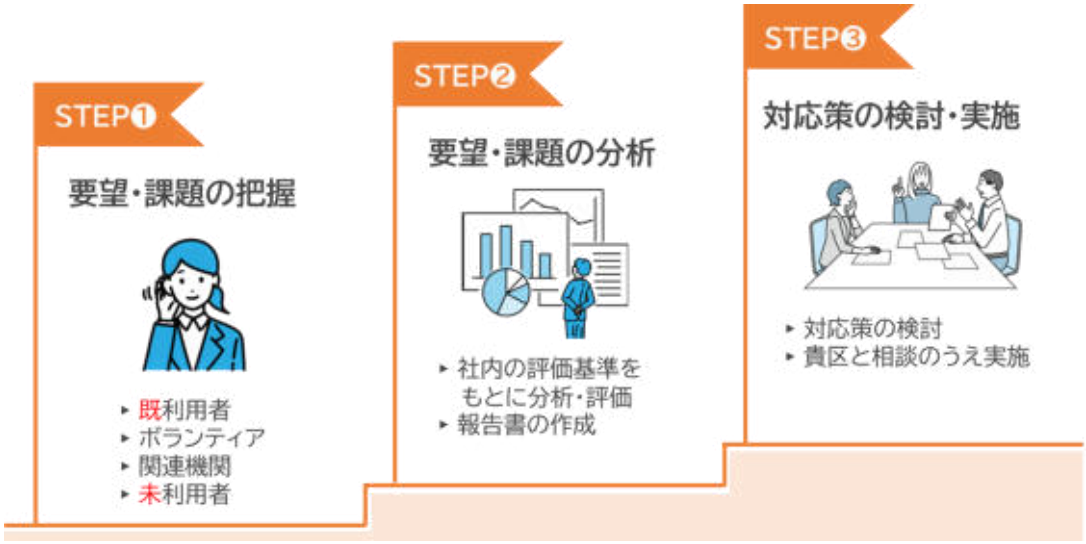
（3）利用者ニーズの分析・業務反映

インタビューやアンケートを通して利用者から得たニーズを館内で共有し、サービスの充実につなげます。アンケートは集計後、分析をふまえて報告書を作成し、貴区に提出すると同時に施設運営の参考材料にします。また、過去の調査結果と比較して現状分析を行い、施設運営やサービスの展開に活かします。



（4）利用者拡大と満足度向上に向けたプロセス

利用者拡大と満足度向上に向けて下記のプロセスを繰り返し行います。アンケート結果への回答や対応策は、貴区と協議の上、掲示板や図書館だよりを通じて公表。利用者の声を聞く姿勢を見える化することで利用者から信頼を得るとともに、要望を出しやすい環境をつくって好循環を生み出します。



様式３

鳥山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

１　業務全般の運営計画

（5）苦情・要望への対応

苦情や要望は、利用者の生の声として真摯に受け止め、誠実かつ丁寧に対応することで、利用者の理解と信頼を得る機会とします。寄せられた区民の意見や情報は、記録・共有を徹底し管理運営の改善に活用することで図書館機能の向上とサービス水準の向上を図ります。

丁寧で誠実な一次対応に努めますが、事態の収拾が困難な場合には責任者クラスへ速やかに引継ぎ組織的に対応します。これにより対応の属人化を防止し、トラブルの拡大を未然に防ぎます。

常に相手の立場に立ったうえで、右図のような考えをもとに、危機管理と同様の体制で組織的に対応します。

全従事者には就業前から勤務開始以降も、段階的な接遇研修を継続し、トラブルの事例や対応例を共有していくことで、再発防止とともに、原因を明確にした対応策を実行します。

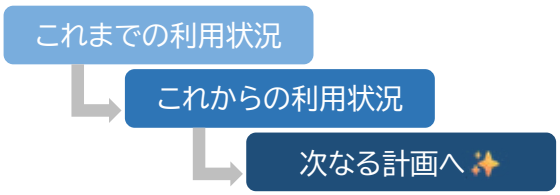
基本的な考え
A よりよい解決策はないか。(制度の見直しも含めて)
B よりよい説明の仕方、話し方はないか。
C より満足をいただくにはどうしたらよいか。
| 具体的な対応
【お詫び】不快な思いをさせてしまったことのお詫び
【傾　聴】名前を名乗り、内容を正確に確認して記録
【対　応】原因を調査し対処可能な場合は迅速に対処
【提　案】解決策や代替案を具体的に提示
【御　礼】同じ手違いを起こさぬことを約束
| 事後対応
【記　録】記録簿の作成
【検　討】原因を明確にして抑止策を検討
【報　告】重大事項は早急に報告
【共　有】原因と対処を共有して再発防止
【教　育】事例教育と抑止策の徹底

（6）サービス全般の定期的な評価について

本事業が継続的に発展し、貴区が目指す姿を実現できるように、事業計画書や報告書などの各種資料の整備を徹底するとともに自己点検・評価を能動的に実施します。

また、翌年度の事業展開や次期サービス推進計画の策定時にも参考となる利用状況の分析と利用者アンケートに取り組み、貴区と相談のうえ翌年度の事業計画書を策定します。

仕様書の示す事業評価
利用状況を継続的に調査・分析し、 新規事業の検証で次期計画へつなげます。
・月例報告書、事業報告書(利用・実施状況) ・自己評価(管理運営状況、自主事業) ・その他(事業計画書等)



（7）PDCA サイクルに基づくマネジメント

指定管理者受託期間中の安定した運営と利用者満足度の向上をはかるために、PDCAサイクルに基づく管理運営体制を構築し、継続的な業務の見直しに取り組みます。



様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

１　業務全般の運営計画

（8）自己評価の具体的な方法について

■ 量的調査による評価

事業計画の履行状況を客観的な数値（利用状況）によって評価し、サービスごとの指標を過去の数値と比較・分析することで、区民の利用傾向を知り、今後の管理運営に活かします。

■ 質的調査による評価

利用者アンケートを実施し、従事者の接遇、各サービスにおける利用満足度を5段階で評価してもらいます。日頃の意見・要望とあわせて、量的調査とは異なる具体的な区民の声を調査します。改善すべき調査結果については速やかに対応して満足度向上につなげます。

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

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

1. 資料収集方針および蔵書状況の理解

資料の収集は図書館運営の中で基本的かつ最も重要な業務のひとつです。貴区では各図書館が選書、発注、寄贈受入、除籍という蔵書構成における一連の業務を担っており、利用者が求める資料や知識を適切に提供できるよう、区内図書館全体で組織的な選書に臨む必要があります。

弊社は貴区の図書館の特性や課題、利用者ニーズを次のように理解し、区民文化のさらなる創造・発展に貢献します。

烏山図書館の蔵書状況
・所蔵資料数10万点は中央を除く地域図書館で４番目に多い数。 ・資料構成としては、児童図書・地域資料の割合が比較的高く、大活字本の収集も進めている。 ・資料の貸出としては、大活字本の貸出が増加している。

2. 資料ごとの基本方針

資料の収集を円滑に行うため、貴区の定める「図書館事務の手引き（資料選択編）」の資料収集方針に基づき、次に挙げる点を中心に資料を収集します。

■ 重点収集資料

区民の本棚として、娯楽・教養・学習・実用等に資する基礎的、入門的な資料を中心に収集を検討します。その中でも、教育・教養作品、一般には入手しにくい資料性の高い作品を重点的に収集します。

また、地域連携の上で要望のあったテーマなども収集し、連携強化に繋がるよう努めます。

■ 一般向け資料

文化、教養、調査研究、趣味、レクリエーションに関する資料、暮らしや仕事に役立つ図書館の機能向上を目指します。

商店街の中に所在する特性を踏まえ、個人事業主に対して経理・財務、各種申告などの手助けとなるような資料を積極的に収集し、図書館の利用の促進を図ります。

■ 児童向け資料

想像力を豊かに養う絵本や物語、子どもの視野を広げ、興味や関心に応えられる知識の本をバランス良く選書し、読み聞かせによく使われる絵本や人気シリーズ本は所蔵資料の状態を確認し、適宜買い替えします。 また、配慮を要する子どものために LL ブックや大活字本の購入、外国語絵本の購入を検討します。

■ ヤングアダルト（YA）向け資料

駅前に立地し学生の利用が多く見受けられるため、ライトノベルなどを蔵書に加えることで、ティーンズ層の継続的な来館を図ります。

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

１　業務全般の運営計画

■ 郷土・行政資料

貴区に関する資料は烏山図書館の固有の資料として網羅的に収集することが重要と考えます。行政資料・郷土資料ともに積極的に収集し、特に烏山地区周辺に関する資料は、地域連携事業に関連するテーマにも目を配ります。 地域特性を踏まえ、商店街・小売店向けの資料の収集、カラスについての本を収集します。

収集と併せて弊社が烏山図書館で実施している、『烏山地域資料』『カラスの生態の本』『烏山図書館が発行する広報』を集めた、烏山地域情報コーナー「よりみちからすやま」を継続拡大し、地域資料の認知拡大も図ります。



3. 蔵書管理に関する業務

（1） 資料管理のための人員体制・構成

日本十進分類法に基づき、常勤の従事者に担当分類を割り振ります。各担当は利用統計や資料の状態、書架の状況をもとに蔵書構成を分析し、分析結果に基づいた蔵書計画を立てて資料の収集・管理を行います。また、収集・除籍業務における担当責任者を館長代理・リーダーの中から任命し、図書館全体の状況把握と業務フォローを行うことで、複数の視点によるチェック機能を持たせ、適切な資料管理に繋げます。

弊社では従事者向け研修において下表のように蔵書構築（選択・収集・保存・評価）や対象者別の特色を学ぶ講座、図書の簡易修理などの研修科目を設け、専門性のある業務を担うことができる人材の育成・確保に努めています。貴区の資料管理においても、司書としての専門性を発揮していくとともに、図書館全体で組織的に業務を遂行します。

（2） 資料の選定・購入について

■ 選書の方法

収集方針や計画を理解し、利用者の要望や利用状況をふまえた選書を行います。選書の際には出版社や取次が発信する情報や出版業界紙、新聞・雑誌の書評等を活用して情報収集に努めます。

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

１　業務全般の運営計画

■ 資料選定から発注の手順

日々の選書については、各担当で選書リストを作成し、館長・副館長が確認のうえ購入予定資料を決定します。従事者間の選書（発注）リストの相互チェックおよび図書館業務経験を有する複数名による多角的な視点で「各館の利用者ニーズに即した資料」を選定します。

資料選定から発注の手順			
資料選定	1	「全点案内」「選定図書速報」をもとに一般書、児童書視聴覚（CD・DVD）の担当責任者が購入希望の資料にチェックをつけ、選書リストを作成する。担当責任者間で相互に選書リストを確認する。	選書理由の補足や相談事項があれば付箋等にコメントを記載。
	2	副館長が選書リストを確認する。タイトルや価格などが気になった資料があった場合は、出版社や取次のホームページで詳細な情報を確認する。	購入について疑義がある場合はその旨を付箋等で記入するか、直接やり取りをしたうえで、担当者に差し戻す。
	3	館長が選書リストを確認する。全体のバランスを見ながら、収集基準と照らし合わせ、妥当な選書であることを確認する。	
発注	4	チェックの完了した選書リストをもとに、一般・児童の担当者がそれぞれ発注リストを作成する。	冊数・金額については他担当者と相互で確認する。
	5	発注リストを回覧し館長・副館長の決裁をとる。決裁が下りたら書店に発注する。	選書リストの確認時に漏れがなかったかを確認しながら、各自承認する。

■ 資料の調達方法

現在の書店組合からの購入を継続し、現行の配本スケジュールにあわせた新刊配架を行います。『週刊全点案内』に未掲載の資料や一般流通に載りにくい地域資料、専門性の高い資料なども、図書館に必要と判断した場合は購入ルートを確認して調達します。

（3） 日常的な蔵書管理

■ 配架、書架整理の工夫

整理された書架は図書館業務の基本です。書架整理が適切になされている図書館は利用者にとって資料を探しやすく、予約資料の引き抜き業務や蔵書点検などの各種管理業務においても、効率的に業務を進めることができます。

作業時には利用者最優先の意識を第一としながらも、従事者は次の 5 項目を基本として、正確・迅速・丁寧に業務を行います。

様式３

１　業務全般の運営計画

■ 資料の簡易修理

図書館資料に破損が生じた際は、従事者による対応が可能な程度であれば利用者に不便をかけないよう迅速に修理を行います。修理をすることで資料に負担がかかる場合は閉架書庫で保存、入手可能で利用回数の多い資料は買い替えるなど、状況に応じて適切に判断します。



（4） 特別整理、点検

■ 館内整理日（月１回）

配架・書架整理の時間を設けて館内の書架全体を整えます。除架や不明本の一斉捜索、見出し板・掲示物等の入れ替え、棚板の清掃など、開館中に行うことが難しい作業を中心に作業を行います。

■ 蔵書点検業務（年１回）

図書館の財産である資料の点検（蔵書点検）は正確であることを第一に、必要な人員を配置して迅速かつ効率的に行います。

（5） 除籍について

新鮮かつ有用な書架を維持するため、除籍は資料受入と同様に重要な業務です。貴区が定める「図書館事務の手引き（資料選択編）」の除籍基準に基づき、書架の合理的な利用と質の高い新鮮な資料構成を維持するために適切に行います。汚破損が著しい資料、情報が古いなど保存する価値を喪失した資料、亡失および不明資料については適切に廃棄することが有用かつ利用しやすい蔵書構成を実現すると考え、当該資料は貴区と調整して除籍を進めます。地域資料や市政資料、資料的な価値が認められる資料については、資料の状態や都立や近隣の図書館の所蔵状況をみながら慎重に検討します。

■ 除籍資料の利活用

除籍となった資料は貴区との協議のうえ、ブックリサイクルとして、住民の方々へ提供します。定例のブックリサイクルと合わせて、資料の除籍点数が増加した場合など区内児童施設はじめ、コミュニティセンターや介護施設などへの提供希望を募り、資料の有効活用につなげます。

様式３

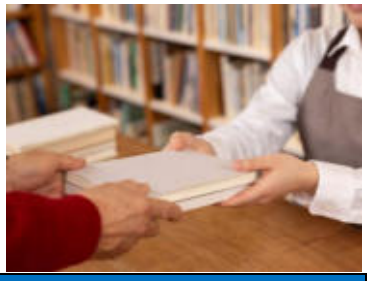
烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

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ついて



レファレンスは、蔵書案内などのクイックレファレンスから専門的な事項調査まで幅広い分野の質問に答えるサービスです。

司書が情報のプロフェッショナルとして専門的知識と技術を駆使して調べ物をサポートし、区民の課題を解決することを知っていただくために、サービスを PR します。レファレンスサービス担当を配置し、利用者が相談しやすい雰囲気づくりに取り組みます。

具体的な方策	目的
チラシ、ポスターによる広報	図書館が課題解決を支援する場所であることを PR します。 レファレンスサービスを知っていただき、当該施設を訪れるきっかけをつくりだします。
地域レフェラルサービス	他の機関や専門家に照会して情報を収集し、利用者へ適切な回答、案内を行います。必要に応じて提携機関への紹介も行います。

（1）情報化社会におけるレファレンス

高度に情報化が進んだ現代では、スマートデバイスの普及により、WEB や SNS を通じた情報収集や課題解決は容易になりました。一方で、図書館のレファレンスには「WEB では得られない情報の提供」「信頼性の高い典拠に基づく情報提供」「多角的な視点からの情報提供」が求められています。図書館は独自資料に加え、国立国会図書館や都道府県立図書館とのネットワークを活用し、検索では得られない情報を提供することが可能です。また、情報の正確性や信頼性が多様化する中で、膨大な情報を読み解き、価値を判断して取捨選択し、有用な情報を提供する役割を担います。

（2）レファレンスの業務執行体制

レファレンスは蔵書案内などのクイックレファレンスから専門的な事項調査まで幅広く回答が求められる業務です



地域に関するレファレンスでは、地域・郷土資料を豊富に所蔵する中央図書館と連携しながら対応します。

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

１　業務全般の運営計画

（3）レファレンスに必要な能力とその強化の取り組み

■ 図書館情報学の知識と研修

資料や情報を専門的に取り扱う図書館情報学の知識と技術はレファレンスサービスの基本です。平成24 年改定の司書課程の必修科目においてもレファレンスや情報資源について６科目 12 単位を数え、今後の司書の役割として重視されていることがわかります。

一方で業務経験の多寡などにより従事者の能力にも差があるため、弊社では研修をつうじてレファレンス知識と技術の向上と平準化に努めます。情報サービスの基本や情報サービスにおけるコミュニケーション、地域を知る研修を積極的に実施し、全体会議での事例共有をつうじて的確なレファレンスサービスが提供できるよう努めています。

■ 情報資源への理解

自館の情報資源はもとより、国会図書館や県立図書館、その他類縁機関の情報や特徴を把握するとともに、WEB 上のえるも～る烏山などに関する情報から、地域のボランティアの方々が発行した地域固有の資料なども把握することで、広く大きな事柄から地域固有の事柄に至るまでさまざまなレファレンスに対応します。

特に、地域情報についてのレファレンスは一般的に刊行されている参考資料では細部にわたる情報を得られないケースもあるため、日常的に図書館が地域に根差して活動し、情報を収集することが良質な回答提供に資すると考えます。

■ コミュニケーション能力の向上

レファレンスにおいてコミュニケーション能力はレファレンス・インタビューの技術として重要です。会話をつうじて利用者が「知りたいこと」「知っていること」「知らないこと」を適切に把握することができなければ適切な回答を提供できません。

（4）地域性に合わせたレファレンスサービスの強化

烏山図書館におけるレファレンスサービスは、地域図書館としての役割を踏まえ、地域性を積極的に活かした形で展開することが望まれます。特に烏山地域の歴史や文化、生活に密着した情報ニーズに応えることにより、利用者にとって実用的かつ魅力的なサービスを提供することができます。

様式３

鳥山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

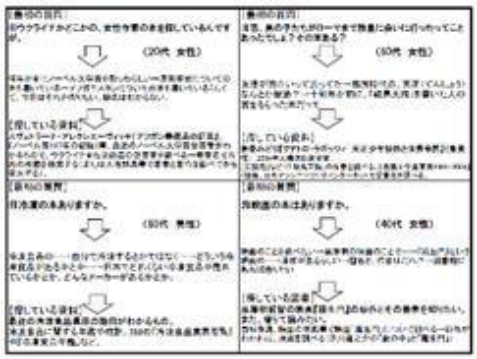
１　業務全般の運営計画

コミュニケーションボードやポケトークなどのツールも活用し、障害者や外国人など幅広い層のレファレンスに対応できる体制を構築します。

■ レファレンス事例の活用

受け付けたレファレンス事例は記録簿で管理し、「図書館固有の情報資源」として保存するとともに、掲示などで紹介することでレファレンス業務を PR します。

また、カウンターでは、簡易なレファレンス質問の事例と、それに関する検索や調査の過程および回答を示したレファレンスノートを設置・運用します。貸出の多い傾向の資料や主題などもノートに記録していくことによって、カウンターに入る前に各従事者が至近の状況を確認し、図書館への質問と、その回答案を共有することによって、カウンターに立つ全職員が担当の別や経験の多寡によらずとも、新鮮な情報に基づいた適切なクイックレファレンスができるようにします。



■ パスファインダーについて

図書館に蓄積されている資料や情報の中から必要な情報を速やかに探索するには、図書館情報学の知識や技術、訓練された情報リテラシー能力が必要です。一方で来館される利用者の全員がそのような知識や技術を持っているとは限らないため、司書の役割のひとつとして「利用者と情報の結びつけ」があります。

司書は図書館や社会に散在している個別の情報を一定の基準や文脈において収集、分析、評価、加工することで編集作業を行い、新たな価値が付与された情報を生み出すことが可能です。

情報を探索、活用しやすい環境を整え、利用者を必要な情報へ導く「知識・情報へのパイロット」としての役割を司書が果たすために、パスファインダーの作成が有効です。パスファインダーには個別に独立していた情報が総合的にまとめられ、知識・情報へのガイドの役割を担います。

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

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

弊社が現在受託運営する烏山図書館では、これまで広報活動および地域との関係構築に関し、各種イベントの実施や情報発信等を通じて成果と実績をつくりあげてきました。一方で、情報発信手法及び地域ニーズの多様化により、既存取組の見直しと更なる強化が必要であることも捉えております。広報活動の質的向上と地域との関係性強化を目的とし、発信手法の最適化やターゲット別広報の充実、地域団体・教育機関・中央図書館及び地域館との連携深化、地域ニーズに対応した企画の推進等を実施するとともに、体制および業務プロセスを整備していくことで、来館者数や認知度の向上、地域に根ざした持続的な図書館運営の実現を目指します。

1. 利用者に届く発信力の強化と見直し

（1）組織的な広報体制の構築

（2）「届ける対象」に応じた効果的な手段

まずは、図書館を認知してもらうことが来館を促す重要な第一歩となると考え、届ける対象に応じた情報発信を展開します。

2. 情報発信の手段について

（1）広報物の発行（強化と見直し）

『図書館だより』等の定期的な発行と紙面の充実を図ります。現在も烏山図書館においては定期的に広報物を発行しており、利用者へ情報の発信を行っています。既存の発行体制を基盤としつつ、以下のポイントを押さえて進めます。

① イベント連動型の情報発信

講座・展示・読み聞かせなどの開催情報と連動した紙面構成とし、利用者へ来館促進を図ります。



様式３

１　業務全般の運営計画

②　視認性・デザインの改善

見やすさ、分かりやすさをポイントとしつつ、用途に合わせた構成にすることで利用者へ目につきやすく、かつ印象に残るデザインとします。

③　ターゲット別情報の強化

子ども向け、高齢者向けなど対象別の情報を掲載し、幅広い利用者層に届く内容で構成します。

（2）サインや掲示物の刷新（強化と見直し）



館内のサインや掲示物については既に刷新および改善に取り組んでいます。今後は単なる視認性向上だけでなく、利用者動線や利用傾向等に基づいた情報配置の最適化、多言語対応やユニバーサルデザインの導入など情報発信の拡張を図ることで、誰にとっても分かりやすく、かつ図書館利用を促進する効果的な情報環境の構築へと発展させます。

（3）SNS の活用（強化と見直し）

SNS 運用については現在「note」を中心に情報発信を行っています。



（4）事業を通じた情報の発信（強化と見直し）

弊社は、魅力的な事業を実施することで、図書館の良さを広く伝えられると考えています。多種多様なイベントを実施することで、図書館の役割や利用する価値を効果的に発信し、イベントを通じて新たな来館動機の創出やリピーターの獲得、認知拡大へとつながるような好循環を生み出します。最終的には「広報機能を内包した事業」として位置付け、図書館全体の発信力強化と利用促進が図れるようにします。



取組み実績　地域イベントへの出張

烏山図書館においては「第一回ウェルビーイングフェスタ」に出張した際に芝生広場にテントを張り、紙芝居を使った青空おはなし会（全4回）とくるくるヘリコプターを制作する工作会を実施しました。貴区及び関係団体と連携し普段、図書館を利用されない方にもPRできたと捉えております。

様式３

１　業務全般の運営計画

（5）キャラクターを活かした広報活動

同地域では「からぴょん」もおり、今後も各キャラクターの個性を活かしつつ、広報係として各キャラクターを使い分けることで、図書館への愛着を高め、広報機能としての役割も果たせるように努めます。

今後も各広報誌やポスターなど各制作物にもイラストをのせることで親しみを感じていただくように働きかけます。

3. 発信力を高めるための研修・学習機会の整備

様式３

鳥山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

１　業務全般の運営計画

4. 広報活動における弊社のサポート体制について

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

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

弊社が現在受託している烏山図書館においては、これまで地域団体や教育機関、行政機関等、多様な主体と関わりながら連携事業を推進し、図書館と各所との交流機会を育んできました。

今後はこれまでの実績を基盤とし、既存の連携関係を一層深化させるとともに、新たな連携先の開拓と各団体の特性や地域ニーズに応じた協働事業の企画・実施も強化し、図書館の専門性や情報資源を活かした取組を展開することで、烏山地域の活性化に寄与することを目指します。

1. 烏山図書館における各団体との協働について

（1）地域ボランティアとの連携

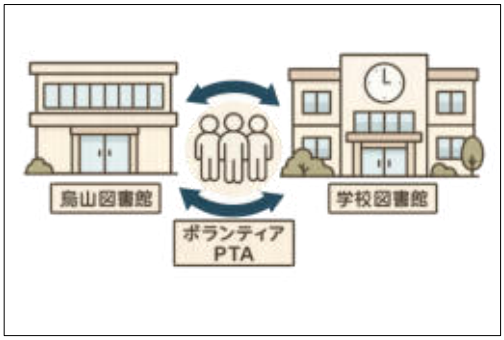
今後も地域の方々との連携を通して来館への動機付けや継続的な利用につながるように図書館の利用促進および地域における存在価値の向上に努めます。

様式３

１　業務全般の運営計画

（2）教育機関との連携

京王線・千歳烏山駅の半径 1.5 キロ圏内には、世田谷区立の小・中学校、都立高校などの公立校や、私立の女子中高一貫校など複数の教育機関が点在しています。このような環境の中で、各学校には学校図書館司書が配置され、教育支援体制は一定程度整備されていますが、学校図書館と公共図書館との連携については、図書資源の相互活用の面で、さらなる強化ができると見込まれます。読み聞かせ活動や図書整理、読書イベントの実施支援などを通じて、学校図書館の運営を補完するとともに、地域全体で子どもたちの読書環境を支える体制づくりを進めます。



①　小学校との連携・支援

子どもが多くの時間を過ごす学校などの施設との情報交換やノウハウを共有して子どもの読書環境充実に寄与します。学校側の要望、生徒の傾向等の情報を吸い上げ、図書館にできることを明確にします。こちらについては各校の学校図書館司書とも適切な距離感を保てるかをお互いに協議した上で連携していくことを考えており、情報の共有と事業の連携を確立させることで有機的に機能することを期待します。

②　中学校・高等学校との連携・支援

「子どもから大人への成長段階にある 10 代の若者のために、図書館はなにができるか」ということは、図書館の課題のひとつであると考えます。中高生は一般的に読書離れが顕著な世代と考えられ、改めて読書の魅力を伝えるとともに、以下の連携案を通じて関係性を持ちたいと考えています。要望に応じて勤労体験やブックトークを実施し近隣中学校・高等学校の図書委員会・部活動と連携した事業を行い、より図書館を身近に感じてもらうような取り組みを行います。

連携案	内容

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

１　業務全般の運営計画

③ 大学との連携

大学との連携策		

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

１　業務全般の運営計画

（３）周辺施設及び団体との連携

①　商店街との連携

千歳烏山駅前には『えるもーる烏山』があり、商店振興組合の約150店が加盟店となっており、地域にとって大きな存在となっています。烏山図書館ではこれまで商店会及び商店振興組合が実施した祭事に参加させていただき、ブースを設けたおはなし会への参加、リサイクル本の提供も行いました。今後も適切な関係を築けるように烏山図書館だからできる連携と方策を積極的に提案することで、地域振興の一助になるように努めます。

②　福祉施設との連携

（４）連携に向けて、具体的に協議を行っている団体

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

２　事業提案書

（１）対象館における地域特性や立地環境等を生かした、区民（利用者）により一層親しまれる取組み

1. 基本認識(地域特性・課題)



烏山図書館は、京王線千歳烏山駅前に立地し、年間来館者数約 50 万人を有する区内でも利用水準の高い図書館であり、通勤・通学動線上に位置する極めて利便性の高い施設です。

また、烏山区民センターとの複合施設として、行政機能や地域活動機能が集積しており、図書館単体の役割にとどまらず、地域の学びや交流、課題解決を支える拠点としての役割が期待されています。

一方で、来館者の多さに起因する滞在環境の課題や、開館時間に制約されない利用ニーズへの対応など、都市型図書館として高度なサービス提供が求められています。

2. 基本方針

これらの特性を踏まえ、烏山図書館では

駅前立地による高頻度利用と非来館サービスを組み合わせた「日常に溶け込む図書館」の実現を

基本方針とし、利便性・回遊性・滞在性を一体的に高めてまいります。

3. 具体的取組み

(1) 駅前立地を生かしたシームレス利用サービスの高度化

■ 取組内容

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

２　事業提案書

・貸出・返却カウンターの運用効率化とセルフ手続きの活用により、待ち時間の短縮を図ります
・ブックボックスについては、広報を強化し、通勤・通学途中での資料受取や閉館後・早朝の利用を促進することで、時間制約にとらわれないサービス提供を実現します

■ 狙い

来館・非来館を問わない利用機会の最大化

図書館未利用層の利用促進

（2）複合施設特性を活かした地域回遊・相乗効果の創出

■ 取組内容

区民センター内の会議室を活用した講座・イベントを実施

イベントテーマに応じた関連図書を紹介し、貸出利用の促進

施設内掲示・サイネージ等を活用し、相互に情報発信



■ 狙い

図書館単体から施設全体による価値創出へ発展

利用者の回遊性を高め、施設全体の利用促進

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

２　事業提案書

（3）地域資源と連動したコミュニティ拠点機能の強化

■ 取組内容

商店街や地域団体と連携し、地域イベントに合わせた
展示や出張おはなし会を実施

地域で活動する団体・個人の作品や成果物を館内で展示

地域課題や関心テーマに応じた資料紹介コーナーを設置

■ 狙い

図書館を起点とした地域交流の促進

地域活動の可視化と参加機会の拡大

（4）滞在環境の最適化による選ばれる図書館づくり

■ 取組内容

■ 狙い

滞在満足度の向上

利用者の多様なニーズへの対応

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

２　事業提案書

（２）近接する文化行政施設など、地域資源との協働・連携を活かした、図書館サービスの取組み

1. 基本認識

烏山図書館は、烏山区民センター内に位置する複合施設型図書館であり、行政サービス機能や地域活動機能と近接する環境にあります。

また、周辺には商店街や地域団体等が存在し、多様な連携が可能であり、これらの地域資源との協働により図書館機能の拡張が期待されます。

複合施設内における各機能との連携や、地域で活動する多様な団体との協働を通じて、図書館単体では提供し得ない学びや体験の機会を創出することが可能です。

そのため、施設内外の関係団体と継続的な連携関係を構築し、情報発信や事業展開を一体的に進めることにより、図書館を核とした地域サービスの充実を図ることが重要です。

2. 基本方針

図書館を「知の拠点」とした情報発信と交流創出のハブとして位置付け、各団体との協働により相乗効果を生み出すことを基本方針とします。

3. 具体的取組み

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

２　事業提案書

（4）資料・情報を軸とした連携サービス

■ **取組内容**

- 地域イベント（祭り等）において出張おはなし会や図書紹介を実施
- 商店街の取組みを図書館のデジタルサイネージで紹介
- イベント内容に関連した資料展示を館内外で展開
- 図書館と地域イベントを相互に PR し、利用を促進

■ 狙い

- 資料を核とした情報提供機能の強化
- 学びと地域活動をつなぐ拠点機能の向上



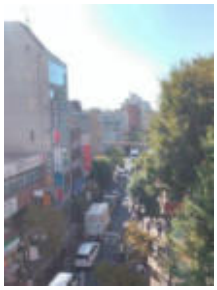
様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

２　事業提案書

（３）管理運営方針に掲げる「地域を基本とした協働体制」を実践するにあたり、指定管理者として果たすべき役割と取組み

1. 基本認識



地域を基本とした協働体制の実践においては、図書館が単独でサービスを提供するのではなく、地域の多様な団体と連携しながら、相互に価値を高めていくことが重要です。

特に烏山図書館は複合施設内に位置し、行政機能や地域活動機能と密接に関わる環境にあることから、協働の中核としての役割が求められます。

そのため、図書館が主体的に地域に働きかけ、継続的な関係構築と情報共有を図ることにより、単発的な連携にとどまらない持続的な協働関係を構築していく必要があります。

また、利用者ニーズや地域課題を的確に把握し、各団体の強みを組み合わせた事業展開を行うことで、図書館サービスの幅を広げるとともに、地域全体の価値向上に寄与していく視点が重要です。

2. 基本方針

地域との協働にあたっては、図書館が情報と人をつなぐハブとして機能し、各団体の強みを活かしたサービスを創出することを基本方針とします。

3. 指定管理者としての役割



協働体制の実践において、指定管理者は以下の役割を担います。
・地域資源や課題を把握し、連携の機会を企画・設計する役割
・関係団体や施設間の調整を行うコーディネート機能
・図書館資料や情報発信機能を活かした支援
・事業の継続実施に向けた運営管理および改善の推進
これにより、単なる「場の提供」にとどまらず、協働を推進します。

4. 具体的取組み

（1）協働事業の企画・コーディネート

- 地域課題やニーズを踏まえたテーマ設定を行い、講座や展示を企画します
- 地域団体や行政機関との調整を行い、役割分担を明確にした事業を実施します
- 事業の企画段階から関係団体が参画する場を設け、協働による取組みを推進します

（2）図書館機能を活かした支援

- 関連資料の選書・展示を行い、協働事業の理解促進を支援します
- 情報発信媒体（館内掲示、サイネージ、SNS 等）を活用し、広報を強化します
- 図書館資料と事業内容を結びつけることで、参加体験を読書や学習へとつなげます

（3）継続的な協働関係の構築

- 事業実施後の振り返りを行い、次年度以降の連携につなげます
- 定期的な意見交換や情報共有を通じて関係性を強化します
- 継続的な連携を前提とした関係構築により、単発にとどまらない事業展開を図ります

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

２　事業提案書

ウィキペディアタウン　調べて伝えてまちのこと

（４）管理運営方針に基づく直営館との専門性の相互補完や、人材・ノウハウ共有の取組み

1. 基本認識

区立図書館においては、直営館と指定管理館がそれぞれの強みを活かしながら協働することで、全体としてのサービス向上を図ることが求められています。

烏山図書館は、駅前に立地する利用頻度の高い拠点型図書館である一方、多様な利用者ニーズに的確に対応するため、直営館と連携しながら専門性やサービス水準の更なる高度化を図る必要があります。

直営館は行政組織の中で培われた専門性やネットワークを強みとし、指定管理館は柔軟な運営や民間ノウハウを活かしたサービス展開を強みとしています。

そのため、双方の特性を相互に補完し合う関係性を構築し、単なる役割分担にとどまらない連携体制を形成することが重要です。

特に、日常的な情報共有や人材交流を通じて、運営ノウハウや専門的知見を継続的に蓄積・展開することで、サービスの均質化と質の向上を図ります。

また、現場で得られた利用者ニーズや改善事例を直営館へフィードバックすることで、図書館全体の施策やサービス改善に寄与していく視点が求められます。

2. 基本方針

直営館との連携にあたっては、

・双方の専門性を活かした相互補完により、図書館サービス全体の質の向上を図るとともに、継続的な人材育成とノウハウ共有を推進すること

を基本方針とします。

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

２　事業提案書

3. 指定管理者としての役割



烏山図書館は、以下の役割を担います。
・民間の視点を活かしたサービス改善や事業企画の提案
・運営ノウハウや事業手法の共有による全体への波及
・直営館の専門的知見を活かしたサービスの高度化
・図書館全体の標準的サービス水準の維持・向上への貢献
直営館とは、行政連携や課題解決支援、レファレンスサービス、資料構成・選書、子ども読書支援や障害者サービス等の専門的知見について相互に共有し、当館の実践を通じて得られた事業手法や運営ノウハウと組み合わせることで、図書館サービス全体の高度化と横展開につなげます。

4. 具体的取組み

（1）事業・サービスノウハウの共有



展示手法や自主事業の企画運営ノウハウを共有
成果のあった取組みについて、他館展開を意識した情報を整理
蓄積されたノウハウを定期的に共有することで、全体のサービス水準の底上げ

（2）人材育成・研修の連携

直営館と連携した合同研修や情報交換会に参加
利用者対応やレファレンスに関する知見を相互に共有
実務に即したテーマ設定により、現場力の向上につながる人材育成を推進

（3）専門性の相互活用

直営館の行政連携や専門的知見を活かした事業を実施
指定管理館の企画力や機動力を活かした新規事業を提案
双方の強みを組み合わせた事業展開により、図書館サービスを高度化

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

２　事業提案書

（５）中高生世代や地域の方々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

1. 基本認識

烏山図書館は年間来館者数が多く、多様な利用者が滞在する施設であり、中高生を含む幅広い世代にとっての居場所機能の充実が求められています。

また、中高生の居場所づくりの一環として座席数を増設しており、その効果的な活用と運用の最適化が重要となっています。

さらに、比較的遅い時間帯まで開館している特性を活かし、日常的に立ち寄りやすい居場所としての機能強化が求められます。

2. 基本方針

多様な利用目的に対応した空間設計と運用の工夫により、中高生世代が安心して滞在できる「選ばれる居場所」の実現を基本方針に取り組みます。

3. 具体的取組み

（1）目的別ゾーニングによる居場所形成

■ 取組内容

学習利用、閲覧利用、交流利用といった利用目的に応じてゾーニングを明確化し、利用者が目的に応じて選択できる空間構成

中高生向け学習エリアでは、周囲の音環境や視線に配慮したレイアウトとし、集中しやすい静寂環境を確保

短時間利用者にも配慮し、回転性の高い座席配置や一時利用のしやすいスペースの確保

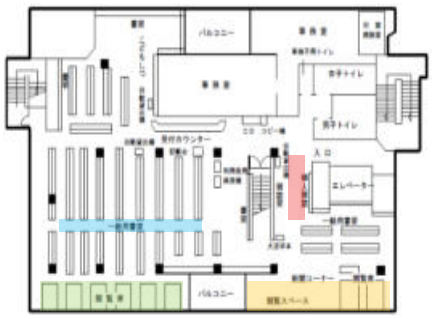
利用状況に応じた柔軟な座席運用を行い、空間を有効活用

■ 狙い

利用目的に応じた空間提供による利用者満足度の向上

利用者同士のストレス軽減および快適性の確保

多様な利用ニーズに対応した柔軟な利用環境の実現



（2）中高生の居場所機能の強化（重点）

■ 取組内容

増設した座席を活用し、放課後の利用を想定した学習環境として適切に配置・運用

中高生向け資料やテーマ展示を座席周辺に配置し、学習と読書を自然につなぐ環境を整備

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

２　事業提案書

長時間利用と短時間利用のバランスを考慮し、混雑緩和と公平性を両立した運用

開館日数の増加を踏まえ、日常的に利用できる居場所として継続利用の促進



■ 狙い

中高生の継続的利用および来館頻度の向上

学習と読書活動を一体化した利用体験の提供

図書館を日常的な居場所として定着させる

（3）利用ルールの見直しによる利便性向上

■ 取組内容

図書館資料以外の持込資料の利用実態を踏まえ、複写サービスを含めた運用の柔軟化

利用ルールの明確化と館内掲示・案内の充実により、利用者にとって分かりやすい環境を整備

学習利用の多様化に対応し、利用しやすい運用ルールの見直しを継続的に実施



■ 狙い

学習利用への対応強化および利用機会の拡大

安心して利用できる環境づくりによる満足度向上

利用ルールの理解促進によるトラブルの未然防止

（4）滞在環境の質的向上

■ 取組内容

照明、案内表示、動線の見直しにより、利用しやすく快適な空間環境を整備

館内サインや表示を分かりやすく工夫し、初めての利用者でも迷わない環境を整備

混雑状況に応じた座席管理や運用の工夫により、利用の公平性と効率性の確保

長時間滞在に配慮した快適性の維持と環境改善を継続的に実施

■ 狙い

長時間滞在にも対応した快適な利用環境の実現

利用動線の改善による利便性向上

利用者ストレスの軽減と満足度の向上

事例紹介　**指定管理者導入とともに館内サインを一新**

指定管理者導入にあわせ、館内サインや案内表示の見直しを実施しました。動線や視認性を考慮した配置・表現とすることで、目的の資料やエリアへスムーズに移動できる環境を整備しています。　返却ポストの表示を分かりやすくし、返却トラブル防止に繋げたケースもあります。初めて来館する利用者にも分かりやすい表示とすることで、迷いのない利用を実現し、ストレス軽減と快適な滞在環境の向上につなげています。



様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

２　事業提案書

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

２　事業提案書

烏山図書館　年間事業計画（案）

事業名	内容	時期

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

２　事業提案書

（６）利用者へのサービス向上や指定管理者としての収益向上につながる取組みなど、自主事業に関する取組み

1. 基本認識

自主事業は、図書館サービスの補完および拡張を図るものであり、公共性を損なうことなく利用者の利便性向上や多様な学びの機会提供につなげることが重要です。

また、収益については目的とするのではなく、事業の継続性を担保する観点から適切に位置付ける必要があります。

特に図書館における自主事業は、単なる集客施策や収益事業ではなく、資料提供や学習支援といった本来機能と連動させることで、その効果を最大化する視点が求められます。

そのため、自主事業の企画・実施にあたっては、図書館サービスとの親和性を重視し、利用者の興味関心を読書活動へとつなげる仕組みとして位置付けることが重要です。

あわせて、地域団体や関係機関との連携を通じて、地域資源を活かした多様な事業展開を行うことで、図書館の役割を拡張するとともに、地域全体の活性化にも寄与することが求められます。

2. 基本方針

・公共性を前提としつつ、利用者サービスの向上と持続的な運営に資する事業を展開すること

を基本方針とします。

3. 具体的取組み

（1）学び・体験機会の提供（有料事業）

■ 取組内容

専門講座やワークショップを開催し、必要に応じて材料費等の実費相当を徴収し、参加しやすい形で学びの機会を提供
翻訳、IT 活用、地域文化等、幅広い知的関心に応じたテーマを設定し、多様な利用者ニーズに対応
初心者から継続的学習者まで段階に応じた内容とし、誰もが参加しやすい講座を設計
講座内容と関連する図書の展示や貸出を連動、学びを読書活動へつなげる

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

２　事業提案書

■ **狙い**

長時間滞在にも対応した快適な利用環境の実現

利用動線の改善による利便性向上

利用者ストレスの軽減と満足度の向上

（2）図書館機能と連動したサービス提供

■ **取組内容**

展示やイベントと連動した関連商品の企画(しおり、ブックリスト等)を行い、図書館体験を充実

図書館利用を促進する軽微な物販を実施し、来館動機の創出

配布物や物販を通じて資料紹介機能を強化し、利用者の興味関心を資料利用へ誘導

図書館キャラクターを活用したオリジナルグッズのミニ物販を実施、認知度向上と来館動機の創出

■ **狙い**

図書館利用のきっかけ創出とサービス接点の拡大

図書館体験の付加価値向上による満足度の向上

資料利用へつなげるための新たな導線の構築



事例紹介　オリジナルグッズの販売

弊社が指定管理者として管理運営する三条市立図書館では、オリジナルグッズ(缶バッジ、トートバッグ、クリアファイル)を制作・販売しています。
来館者が気軽に購入できる価格帯とし、図書館に親しみを持っていただくとともに、来館のきっかけづくりや利用促進につなげています。
また、展示やイベントと連動した企画とすることで、図書館体験の一部として楽しめる仕組みを構築しています。



（3）地域連携による自主事業(公共性重視)

■ **取組内容**

障害者福祉施設による生産品の代行販売については、自主事業には位置付けず、区の施策に基づく取組みとして既存事業を継続・支援し、地域貢献および福祉的支援の観点から推進

地域団体と連携した事業を実施し、地域資源を活かした多様な活動の場を創出

地域活動と図書館サービスを結びつける企画を展開し、相互の利用促進

継続的な協働関係を構築し、単発にとどまらない事業を展開

雑誌スポンサー制度の活用により、寄附的仕組みを通じて雑誌ラインナップの拡充を図り、利用者サービスへ直接還元

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

２　事業提案書

■ 狙い

地域資源の活用による事業の多様化と公共性の確保

地域貢献および社会参画の促進

公共施設としての役割強化と信頼性の向上

事例紹介　雑誌スポンサー制度の実施

弊社が指定管理者として管理運営する中野区立図書館では、雑誌スポンサー制度を実施しています。
企業・団体・個人からの協力により雑誌購入費用を支援いただくことで、図書館の雑誌ラインナップの充実を図っています。
スポンサー名を雑誌カバー等に表示することで図書館と地域とのつながりを創出するとともに、利用者サービスの向上に直接還元される仕組みとして運用しています。



（4）収益の適正な管理と還元

■ 取組内容

自主事業で得られた収益は、展示の充実や講座内容の向上、利用環境の改善等、図書館サービスの質向上に活用

収益と公共性のバランスを適切に管理し、過度な収益追求とならない運営

事業規模や内容を適正に設定し、継続可能な運営体制を維持

利用者への還元を意識したサービス改善を継続的に実施

■ 狙い

持続可能な運営の実現

収益を活用したサービス品質の向上

利用者満足度の向上とサービス改善の好循環の創出

様式３

鳥山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

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　【共通】

1. 個人情報の取扱いについて【共通】

弊社は『情報管理規程』『個人情報保護方針』を定め、『個人情報の保護に関する法律』(『個人情報保護法』)『世田谷区個人情報保護制度』及び『地方公務員法第 34 条（守秘義務)』を法的な規範として職員全員が遵守します。

（1）個人情報保護に関する運営方針

プライバシーマーク付与事業者として、「個人情報の取り扱い」に関して適切な保護措置を講じます。個人情報取得の際は、利用目的・問い合わせ窓口を明確化するとともに、目的外利用を行わないような管理運営を推進します。また、万一に備え、個人情報漏洩保険にも加入しています。

（2）個人情報保護に関する教育･研修の徹底

（3）個人情報保護のための管理体制

① プライバシーマーク(Pマーク)の取得

弊社は、平成 17 年 9 月にプライバシーマークを取得以降、着実に更新を重ね、現在は 11 回目の付与適格決定を受けています。認定基準に基づき、社内および受託図書館における個人情報取り扱い状況を監査して保護体制を徹底しています。

② ISMS(情報マネジメントシステム)認定

平成 27 年 9 月にシステム統括部が認証を受領しました。認証は別事業部の情報処理業務で認証されましたが、全社の情報の取り扱いを同基準に則った情報マネジメント体制で運営しています。

③ 個人情報保護マネジメントシステム(PMS)組織を編成

本社の各責任者の監督のもと、定期的な教育・監査を実施します。鳥山図書館においては、館長が利用者の個人情報を確実に管理します。

様式３

鳥山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

３　安全適正管理の計画

（4）規定に基づいた各種個人情報の適切な取扱い

規定、マニュアルを整備し、適切な管理、パソコンのセキュリティ対策を実施していくことで、内外での個人情報漏えいを防止します。個人情報の管理（利用者から提示された個人情報の管理、パソコン入力での管理、中央図書館に提出するまでの管理等）を確実に行い、情報の漏えい、滅失、破損、改ざん等の防止に努めます。

① 人的･物理的･技術的･組織的な4つの観点でのセキュリティ対策

② 人的セキュリティ

情報を扱うすべての社員が安心して業務に取り組めるよう、定期的な研修とツールの整備を通じて、人的なミスによる情報漏えいリスクを最小限に抑える取り組みを続けています。

様式３

３　安全適正管理の計画

（5）個人情報が漏洩した場合の対応

個人情報の紛失、漏洩、盗難、深刻な苦情等の事故が発生した場合には、速やかに中央図書館に内容を報告し、適切な対応措置を取ります。発生時は先述の「PMS 組織」に基づき、以下の手順で対処します。

情報漏洩発生時の対応	
発見・報告	情報漏洩に関する兆候や具体的な事実を確認した場合は速やかに貴区へ報告します。
初動・対応	対策本部を設置し対応方針を迅速に決定。被害の拡大・二次被害の防止に努めます。
調査	5W1Hの観点で調査して整理します。事実関係を裏づける情報・証拠を確保します。
通知・公表	貴区への報告、漏洩した個人情報本人への連絡、貴区と相談のうえ、HP等により公表します。 盗難・不正アクセスなど犯罪性がある場合は警察に届け出ます。

（6）情報公開について

指定管理者が作成する報告書等は行政資料と同様に情報公開請求の対象である認識のもと、『行政機関の保有する情報の公開に関する法律』および『世田谷区情報公開制度』を遵守します。貴区の説明責任の遂行と区民の知る権利の保障に資するよう、誠実で透明性の高い運営を徹底します。

適正に公文書等を管理する取り組み
・保存資料と保存期間の明確化
・分類し時系列等による適正保管
・データ化によるバックアップ
・保管状況の定期モニタリング



2. コンプライアンス遵守に関する基本的な方針と取り組み【共通】

（1）法令遵守に関する考え方

公の施設を管理運営するうえで関係法令ならびに諸規定を遵守することは当然のことであると認識し、弊社は『企業行動規範（コンプライアンスガイドライン）』を定めて、厳格なコンプライアンス体制の下に業務を履行します。

企業行動規範の基本方針	
企業行動を通じた 社会への貢献	顧客ニーズを尊重し、安心・信頼を得られる高品質なサービスを 提供する。
法令・社会規範の遵守	関係法令および社会規範に則った企業活動を行う。
地域社会への貢献	地域社会との協調を図り、その発展に貢献するよう努める。
人権の尊重	全ての社員の人権や価値観の多様性を尊重し、 健全に成長できる企業風土を醸成する。

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

３　安全適正管理の計画

（2）法令遵守体制

就業規則等の社内規定を常に労働関係法令に適合させるために労働基準監督署への相談や顧問弁護士・社会保険労務士への確認を定期的に行っています。また、管理担当者による定期的なチェックに加え、ハラスメントやコンプライアンス等の相談、内部通報窓口を社内に設置するなど、社内のチェック体制を整え、法令遵守を徹底します。

様式３

鳥山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

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　【共通】

1. 利用者と従事者の安全確保と秩序維持への取り組み【共通】

公共図書館は、一般に広く開かれ誰でも入館できる施設です。その特性を全従事者が自覚し、利用者が安心して図書館を利用できるよう、防犯・危機管理に対する安全管理を徹底します。また、利用者だけでなく従事者の安全確保にも十分配慮し、「事故はいつでも誰にでも起こりうる」という意識を常に持ちながら、安全で安心な利用環境の維持に努めます。

館内秩序の維持にあたっては、マナー違反や迷惑行為に対して適切な声かけを行うとともに、必要に応じて警察や関係機関と連携しながら対応します。また、苦情や過度な要求に対しては責任者を中心に組織的に対応し、利用者との相互理解と協力のもと、誰もが快適に利用できる図書館運営を実践します。次に具体的に実施している内容をあげます。

（1）カウンターでの挨拶励行

挨拶は基本的なコミュニケーションの手段であり、従事者は挨拶を励行し顧客満足を高めます。本質的には利用者が満足いただけるサービスとして実施するのですが、一方で、カウンター前を通ると挨拶されることから、「自己認識されている」と印象を与える挨拶は、防犯効果も期待できると考えて励行します。

（2）ポスター掲示による利用者へのマナー啓発

多くのトラブルや犯罪行為を未然に防ぐには「相互監視、相互注意（利用者同士による注視）」が効果的です。利用者同士の意識が健全に高まり、利用マナーが高まれば、誰もが安心して利用できる施設となります。利用者の目に留まりやすい箇所に、マナー啓発のポスターを掲示することによって、自然にモラル意識が高まるよう働きかけます。

（3）「危険箇所」「配慮が必要な箇所」の重点巡回

施設の特性上、危険と考えられる場所や他者の目が届きにくい書架の陰やトイレなどを重点的に巡回し、誰もが安心して利用できる環境を維持します。巡回は定期的に記録簿をつけることで館内の状況を従事者間で共有します。配架や書架整理などの巡回時以外にも館内の異変や不審な点の有無について注意を払います。

（4）防犯対応

不審者や不審物への対応は原則 2 名以上で行うこととし、連携しながら目視による確認、声かけ、注意、警察への通報等の対策を講じます。同時に従事者間でコミュニケーションを取り合い、利用者に被害が及ばないようにします。館内整理日等に近隣の警察署と連携した研修を実施し、防犯意識を高めるとともにトラブル発生に備えます。

（5）急病人発生時の対応

急病人が発生した際は状況を確認し、速やかに 119 番通報を行います。必要に応じて AED を使用し、毛布等で安静を保ちながら救急隊へ引き継ぎます。責任者には上級救命講習の受講を推進し、緊急時に備えます。警察・消防出動時は経由で教育委員会へ報告し、対応マニュアルに基づき適切に処置します。

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

３　安全適正管理の計画

（6）さまざまなリスクへの対応策

	苦情･要望	利用者間トラブル	防災
方策	利用者の「生の声」として誠実に受け止める	事態収束と他の利用者が巻き込まれないようにする	避難経路、消火栓の位置などを日頃から確認する
対処	･お詫びと要望の理解 ･原因を調査し迅速に対応	･責任者を含む複数人で対応 ･双方の事情を確認	･利用者の安全確保 ･日頃の訓練どおりに対応
備え	･日頃より利用者の視点でサービスをチェック ･よりよい図書館サービスを話し合う	･マナー啓発ポスター掲示 ･定期的な館内巡回 ･わかりやすい利用案内	･『防災マップ』を従事者間で回覧掲示 ･防災訓練を定期実施

様式３

３　安全適正管理の計画

2. 災害時の事業継続【共通】

（1）災害への備えと対応

災害発生時にも利用者と従事者の安全を最優先に行動できるよう、防災面での危機管理を強化します。また、『世田谷区地域防災計画』に基づき、人命救助・災害時要援護者対応・避難所運営の協力など、各館の特性に応じた連携体制の構築を目指します。

①『危機管理対策マニュアル』の作成

危機が発生した際に、生命、身体、財産等への被害を最小限に留めるために職員が行うべきことをまとめた『危機管理対策マニュアル』を配備しています。本マニュアルは事務室やカウンター、従事者の休憩室に配備するほか、避難訓練時に活用して周知・徹底をはかります。内容は毎年１回見直し、必要に応じて改訂します。

② 利用者の安全確保に向けた取り組み

『世田谷区洪水・内水氾濫ハザードマップ』や『防災地図』『避難経路図』の掲示、月１回のミーティングにより危機管理意識を高め、図書館最寄りの広域避難場所や避難所への安全なルートを全従事者に徹底します。

また、日頃の館内巡回時に避難経路を確認しておき、避難時に危険箇所と考えられる場所の確認や避難経路図の掲示等の対策を施すことで、利用者および職員の安全確保をスムーズに行うことができる体制を確立して緊急時に備えます。

③ 施設管理先との合同避難･防火訓練の実施

烏山図書館は複合施設内に位置していることから、施設管理者の災害訓練に参加し、連絡・報告手順や館内放送、通報、負傷者対応、避難誘導、設備点検を全職員で実践的に確認します。全員が訓練を体験することで、緊急時にも落ち着いて行動できる体制を整えます。あわせて平常時から対応を協議し、各種ハザードマップの内容を共有。災害発生時には館長の指示のもと、中央図書館や消防・警察、施設管理者へ速やかに通報するとともに、利用者の安全を最優先に適切な避難誘導を行います。

（2）事故や災害への対策および支援

様式３

３　安全適正管理の計画

③ 災害備蓄品の配備、物資や情報提供などの援助

図書館待機命令発令時は、対策本部より救援物資を援助します。

各館それぞれの緊急時においても「自助」による職員の安全確保に努めます。
あわせて、館内掲示、職員による案内、通信環境の活用等により、避難情報、ライフライン情報、行政支援情報等の提供を行い、来館者および帰宅困難者が必要な情報を取得できる環境を整備します。

（3）対応事例

① 台風

令和元年 10 月の台風 19 号では、各地で記録的な強風と大雨で、川の氾濫など甚大な被害が発生した地域もありましたが、各自治体と連絡を取り合いながら対応したことで大きな混乱はありませんでした。北関東の受託図書館では、駐車場が浸水し使用できなくなりましたが、担当課と連携し、開館時間を 2 時間遅らせる対応を行いました。この際、事業本部からも応援に入り、復旧作業を行うことで円滑に対応することができました。

② 地震

令和 4 年 3 月仙台市では震度 6 弱の地震が観測されました。受託図書館でも書棚から数百冊の資料落下、スプリンクラーの付属品の落下、天井の照明外れ、視聴覚資料は開架・閉架ともに約 5 割が棚から落下しました。自治体と連携を取り、臨時休館のうえ管理担当者および出勤可能な職員が復旧作業を行い、翌日より開館が出来るよう対応しました。

③ 異常気象への対応

近年は異常気象により、夏場は 35 度を超える日も多くなる中、環境省より気候変動適応法が改正され、「熱中症警戒情報（熱中症警戒アラート）」が位置づけられ、さらに、より深刻な健康被害が発生し得る場合に備え、令和 6 年度より一段上の「熱中症特別警戒情報（熱中症特別警戒アラート）」が創設されました。
また、令和 7 年 6 月から職場での熱中症対策が義務化されるなど、各施設従事者に対して熱中症に関しての対策を講じる必要があります。
従事者や利用者が熱中症による重大な健康被害を引き起こさないように各館で適切に過ごせるように、以下の対策を行います。

４　人員計画書

（１）採用・雇用体制

① 採用方針 【共通】

ア 全体の方針・基準

現代は社会として「多様化」が浸透し、各自の考え方やライフスタイルも様々となります。各図書館の組織を構成するにあたっては、各自の「働きやすさ」にも寄り添うことで、人材の確保と定着が伴うようになると捉えており、柔軟な職場環境を整備することが人員の確保と定着に繋がると考えます。

質の高い運営を持続させるには、実務経験豊富な「人材」を確保・配置するだけでなく、持続的に従事者の教育を行い、従事者が自発的にサービスを向上し続けることが必要不可欠です。ただ、所属をしている地域への理解や関心を持つことも肝要であり、弊社は単に業務を行うだけでなく、「地域の一員」としての意識を持ちながら、親しみを感じていただけるように対応できる人材を配置します。

サービス要素の強い図書館業務は、チームワークを必要とする業務であり、明るさと思いやりと協調性が何より大切です。

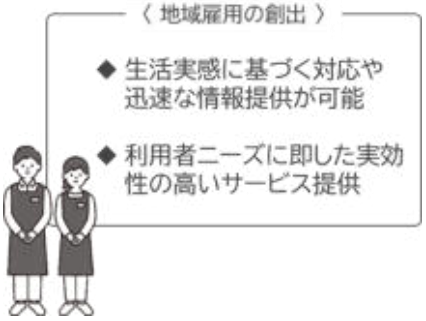
■ 司書・司書補資格者および業務経験者の採用・配置に対する考え

公共図書館の運営にあたり、専門的知識に裏づけされた質の高い情報を迅速に提供することは必要不可欠であると認識しています。区民と情報とを的確に結び付けるためには司書有資格者の果たす役割が重要です。

４　人員計画書

イ 世田谷区民(障害者を含む)の雇用について

(1) 地域雇用の創出



貴区においては、「世田谷区産業ビジョン」に基づき、地域人材の育成と活躍促進が重要な施策として位置づけられています。

これを踏まえ、弊社は図書館運営においても地域人材の積極的な採用を重要な責務と認識しています。弊社は従事者採用の際に、地域住民であることを判断基準のひとつとし、定着率の向上と良質なサービス提供につなげます。

弊社はこれまで、「地域に根ざした図書館運営」を基本方針とし、地域特性に応じたサービス提供を実現してきました。その中核となるのが地域住民の採用・配置であり、区民を優先的に雇用することは、単なる雇用創出にとどまらず、利用者ニーズに即した実効性の高いサービス提供につながるものと考えています。地域に居住する方が図書館に従事することで、生活実感に基づく対応や迅速な情報提供が可能となり、図書館サービスの質の向上に寄与するものと考えます。また、通勤距離が短いことにより、天候や交通事情の影響を受けにくく、安定した運営体制の構築にもつながります。

(2) 障害者の雇用促進

それぞれの障害の事情に応じて業務を分担することで継続して働ける職場環境づくりにあたっており、

入社前の面接や打ち合わせ時に「できること・できないこと」を双方で意見交換し、業務理解の相違を軽減して就業を開始します。こうした取り組みは、結果として、他の従事者の意欲向上や協調性の醸成につながっています。

また、障害者・高齢者等の視点を施設運営に取り入れることで、施設面でのバリアフリー化に向けた意見や、どのような応対が求められているのかを把握することにもつながり、利用者サービスの向上に反映させることができています。

多様な人材が共に働く職場環境を構成することで、従事者同士の理解促進や協働意識の向上につながり、組織全体のサービス品質の向上に寄与します。

4　人員計画書

②　館長・館長補佐等の人選

（1）館長候補者

図書館を取り巻く環境は、デジタル化の進展や地域課題の多様化により大きく変化しており、従来の来館型サービス中心の運営だけでは、区民ニーズに十分に応えることが困難となっています。



マネジメント能力と
地域連携・開拓能力に
長けた人材を配置

館長候補者の資格・経験など

①　マネジメント能力

館長職には、図書館が地域の情報拠点として果たすべき役割を十分に理解し、将来像の実現に向けて必要な施策を具体的に展開できる能力が求められます。そのため、図書館サービスに関する専門知識に加え、社会動向への理解、多様な関係機関との協働を可能とする調整力・交渉力、さらに組織全体を牽引するマネジメント能力を重視します。

②　組織運営の実務経験

安定的かつ高水準なサービス提供を実現するため、館長には組織運営に関する実務経験を必須とし、従事者配置、業務改善、人材育成等を総合的に統括できる人材を配置します。

（2）館長補佐候補者

図書館サービスを安定的かつ継続的に提供するため、館長を補佐し、現場運営を統括する役職として業務責任者および業務副責任者を館長補佐として配置します。



実務経験が豊富で
高水準なサービス提供と
マネジメントができる人材を配置

館長補佐候補者の資格・経験など

４　人員計画書

（3）リーダー

（4）準社員

図書館で従事するフルタイム職員の担当業務及び業務内容は下記のとおりです。

４　人員計画書

3. 雇用計画【共通】

ア　雇用形態・勤務形態

館長および館長補佐（業務責任者・業務副責任者）の配置に加え、現場実務の中核を担う職層として、リーダー職を常勤職員として配置します。常勤職員は、各種図書館業務全般を理解したうえで、準社員を中心とした現場職員の指揮・統括を担い、日常業務の円滑な運営を支える役割を果たします。

４　人員計画書

ウ 安全衛生・健康管理・福利厚生・人権尊重・多様性配慮について

■ 安全衛生に関する取り組み

入社時に安全衛生教育を行うほか、図書館配属時（異動時含む）には館長より図書館特性に沿った教育を行い、労働安全衛生法の趣旨を踏まえた適切な安全衛生管理を実施します。

・館内巡回による危険箇所の把握と改善（転倒防止、書架周辺の安全確保等）
・災害時対応マニュアルの整備および定期的な訓練の実施
・ヒヤリハット事例の収集・共有による事故未然防止
・業務内容に応じた安全配慮（重量物運搬、長時間立ち業務への対策等）

■ 健康管理に関する取り組み

従事者の心身の健康維持は安定的な図書館運営に直結するため、継続的な健康管理体制を構築します。健康に問題を抱え、業務遂行に不安が生じた際には、弊社産業医との面談を実施し、業務継続に向けた適切なアドバイスを受けることで、安定雇用につなげます。

・定期健康診断の確実な実施および受診管理
・長時間労働の抑制と適正なシフト管理
・体調不良時の無理のない勤務調整（代替要員の確保）
・ストレスチェック（メンタルヘルス）の実施および必要に応じたフォロー対応

■ 人権尊重に関する取り組み

図書館運営を安定的に継続するためには、従事者一人ひとりの人格と権利が尊重される職場環境の整備が不可欠であることから、差別やハラスメントのない公正な労働環境の確立に取り組みます。また、制度整備と教育により、人権意識の向上と安心して働ける職場づくりを推進します。

・性別、年齢、国籍、障害等を理由とした差別の禁止および公平な雇用・配置の実施
・ハラスメント（パワハラ、セクハラ等）の防止規程整備と相談・通報体制の確立
・個人情報およびプライバシー保護の徹底（従事者情報の適正管理）
・人権に関する研修の実施による意識向上と適切な対応力の強化

■ 多様性配慮に関する取り組み

多様な人材が能力を最大限発揮できる環境を整備することは、それぞれの知識・経験や視点を業務に活かすことにつながり、結果として組織の持続性およびサービスの質の向上につながると考えます。個々の事情や背景に配慮した柔軟な働き方と職場環境の整備を推進します。

・育児・介護等と両立可能な勤務体制の整備（短時間勤務、シフト配慮等）
・外国人人材や多様なバックグラウンドを持つ人材の受入れに配慮した職場環境整備
・障害のある従事者に対する合理的配慮（業務内容・作業環境の調整等）
・LGBTQ を含む多様な性のあり方への理解促進と、誰もが安心して働ける職場環境整備
・多様性理解を促進する研修の実施

様式４

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

４　人員計画書

（２）配置・指導体制　①配置計画

①　配置計画【共通】

（1）配置計画

図書館の利用状況を勘案し、業務を円滑に遂行できる人員体制を整備するとともに、明確な指揮命令系統のもと、合理的かつ効率的な業務運営を行います。館長、館長補佐（業務責任者・業務副責任者）、リーダー、準社員を適切に配置し、安定した管理運営体制を構築します。

図書館の専門性を維持するため、すべての時間帯・勤務シフトにおいて有資格者が配置される体制を確保するとともに、資格取得の意欲がある従事者に対する支援体制を整備し、さらなる専門性の向上と質の高い図書館サービスの提供を図ります。

また、業務要求水準書の記載事項や弊社の事業計画を遂行するため、効率的に作業を従事者に割り当てる「曜日別ジョブローテーション表」を作成します。それをもとに「月間勤務ローテーション表」を　１か月単位で作成し、労務管理上無理のないように従事者を配置します。

（2）バックアップ体制

●労務管理　現場職員の労務管理および給与関連業務を担い、法令遵守に基づく適正な人事・勤怠・給与管理を行うことで、安定した運営体制を支援。

●経理　予算管理および会計処理を適切に管理し、正確性・透明性の高い経理業務を確保。

●情報管理　情報機器の調達や各種機器やシステムの保守管理

様式４

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

４　人員計画書

様式４

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

４　人員計画書

■ 繁忙期等の増員体制

土日祝や夏休み等の繁忙期、おはなし会、各種事業を開催する場合は、混み合う時間帯や事業の実施時間帯に従事者を増員させて、滞りなく利用者対応ができるようにします。また、急な欠員や悪天候等により通勤が困難な従事者が発生した際は、館長・館長補佐が中心となって従事者と連絡・調整を行い、補充要員の確保、緊急時の人員体制の安定に努めます。

４　人員計画書

（２）採用・雇用体制

②　人材確保・育成指導 【共通】

ア　雇用市場への認識

近年の雇用市場においては、少子高齢化の進行に伴う労働力人口の減少を背景に、全体として人材確保が難しい状況が継続しています。特に公共サービス分野においては安定的な人材確保が重要な課題となっています。図書館運営分野においても、指定管理者制度や業務委託の拡大により運営主体が多様化しており、有資格者および図書館業務経験者の確保については、引き続き競争性の高い状況にあります。

（1）安定継続した雇用となる弊社福利厚生

■ 従事者が意欲的に勤務するための労働環境・考え方と取り組み

■ 育児・介護休業制度

従事者の仕事と家庭の両立を支援するため、年次有給休暇や育児・介護休業の取得を推奨しています。『育児・介護休業等に関する規則』を定め、休業措置、所定労働時間短縮や妊娠中の従事者の業務転換ができる体制を整えています。

■ ハラスメント等の防止

働きやすい職場環境を形成するため、セクシャルハラスメントおよびパワーハラスメント等の防止を就業規則・マニュアルに記し、発生の防止に努めています。社内に専用の相談窓口を設け、匿名での相談にも対応できる体制を構築しています。

■ 衛生推進者の配置による労働環境向上への取り組み

肉体的・精神的に健全に勤務ができるよう、全館に衛生推進者を配置しています。衛生推進者は従事者の適正な労働環境の維持・向上に対して日常的に取り組み、従事者の体調および労働環境の確認・向上をはかります。また、産業医を選任し、従事者が健康に安心して勤務ができるよう環境を整えています。

4　人員計画書

■ 従事者の希望に応じた雇用形態およびシフトへの配慮

採用段階から従事者の勤務希望を把握し、それぞれの生活に応じた雇用形態で活躍することが可能です。毎月のシフト作成時には、従事者の希望だけでなく、遅番の勤務シフトの翌日は早番の勤務シフトを控えたり、勤務時間を通常より1時間遅くしたりするなど、健康面も配慮しながら、より働きやすい環境の構築にも取り組んでいます。

（2） 人材確保策・スケールメリットを活用した配置

■ 有資格者の確保

入社後に司書講習や通信教育から司書資格の取得を目指す従事者へのサポートを充実させたことで、図書館での実務経験を通じて「より深く学んでいきたい」という意志から、モチベーションの高い状態で資格取得する従事者も多く在籍しています。

4　人員計画書

■ 図書館業務経験者・責任者クラスの確保

また、配属後も業務責任者および副責任者候補となる人材については、OJT および研修を通じてマネジメント能力の向上を図り、業務運営・対外調整・人材育成といった役割を担える人材の育成を継続的に進めます。

（3） 現従事者の継続雇用



イ　人材育成

（1） 従事者の研修について

■ 人材育成方針

生活や社会情勢が急速に変化する現代において、図書館は情報発信拠点として変化に対応し、利用者のニーズに応えるサービスを提供していくことが求められます。弊社は「社会の変化をとらえ、図書館の役割を考えてサービスを展開できる人材を育てる」という考え方のもと、新しいサービスに対応し、図書館業務をトータルにマネジメントできる人材の育成を目指しています。

■ 図書館運営を支援する研修専門チーム

図書館事業本部内に研修の専門部署である　　を設け、図書館サービス、マネジメント、ビジネススキルを専門とする経験豊かな講師陣が、
のコンセプトのもと、個人や組織に最適な研修・情報を提供し、自律的成長・育成を支援します。

４　人員計画書

■ ハイブリッド（対面・オンライン）型の研修体制

図書館事業本部内の研修センターや各図書館での対面研修、ウェブ会議システムを用いたオンライン研修、その 2 つの形式を組み合わせたハイブリッド型の研修に対応しています。個人での研修を想定したウェブカメラ、ヘッドセット、複数人を想定したスピーカーやマイクを用意し、全国各地から研修を受講できる体制を整えています。

■ いつでも受講可能な e ラーニング講座

効率的かつ継続的にスキルアップをはかることができるよう、各図書館や自宅から学習できるオリジナルの研修講座を開設しています。レファレンス、障害者サービス、フロアワークなどの図書館運営に関わる科目やビジネスマナー、クレーム対応など、現在　　のコンテンツを配信しています。

■ 研修カリキュラム

個々の能力や経験に応じた研修を受講できるよう、入社年次や役職に応じた階層別の「必修研修」、専門的な知識・技術を横断的に学ぶことができる「選択研修」を用意しています。さらに、各図書館の課題・要望にあわせたカスタマイズ型の「個別図書館研修」も実施し、地域の特色や利用状況にあわせた図書館サービスの実現に繋げます。

■必修研修

　新入社員、　　を対象とした階層別研修を実施しています。

　図書館業務の基礎知識、実務経験をもとにしたフォローアップなど立場や役職に応じた必要な知識やスキルを学ぶ場を設けて従事者の能力向上をはかります。

■選択研修

　　を横断的に学ぶことができる研修プログラムを設けています。

　研修の発展段階（フェーズ）を 3 段階設けることで、一人ひとりが経験や能力にあわせて必要な知識やスキルを学ぶことができます。

■個別図書館研修

　図書館によって来館する利用者や利用傾向が異なり、重視されるスキルも異なります。地域性に応じて求められるスキルを身につけることを目指し、　　、各図書館の課題・要望にあわせたオリジナルの研修を行います。

　講義とワークショップ形式を取り入れ、実践的な技能向上を実現します。

（2） 自発的な学びを支えるためのさらなる工夫

■ 全国の従事者が学び合う部会活動

　図書館サービスの実践研究や情報交換の場として、従事者の自発的な学びを支える場を提供しています。現在は　　が活動しており、全国各地の図書館員が知識や事例を持ち寄り、よりよいサービス提供に向けて研究を重ねています。活動の成果はｅラーニング等で全受託図書館と共有し、活用しています。



児童部会

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

５　その他対応力

将来の魅力ある図書館の実現に向けた取組み

〇指定管理料の予算内で実施します。
◎事業及び予算を承認いただけた場合に実施いたします。本事業予算は収支計画書に含まれておりません。

様式３

烏山図書館　指定管理者事業計画書　　事業者名　株式会社ヴィアックス

５　その他対応力