

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

## 1 業務全般の運営計画

### (1) 業務運営の基本的な考え方と実施方針について

#### 01 はじめに

##### ① 代表企業について

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

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

##### □ 世田谷区様における代表企業図書館運営受託のあゆみ

2006年7月 経堂図書館受託開始

2017年4月 経堂図書館指定管理運営開始

2015年4月 図書館カウンター二子玉川 受託開始

3館2カウンター  
での確かな実績

2015年10月 図書館カウンター三軒茶屋 受託開始

2016年4月 世田谷図書館 受託開始

2019年4月 梅丘図書館 受託開始

1 業務全般の運営計画

(1) 業務運営の基本的な考え方と実施方針について

② 構成企業について

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

□ 世田谷区内管理実績(一部抜粋)

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



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

02 公立図書館の運営について

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

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

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

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

1 業務全般の運営計画

(1) 業務運営の基本的な考え方と実施方針について

03 図書館での指定管理者制度運用について

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

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

公立図書館の公平・中立性

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

サービス水準の担保

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

指定期間の短さや短期雇用による継続性

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

図書館運営ノウハウの蓄積と共有

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

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

中央図書館

指定管理者

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

情報共有  
相互理解

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

## 1 業務全般の運営計画

## (1) 業務運営の基本的な考え方と実施方針について

## 04 下馬図書館の運営について

## 地域とつながり、共に育む知の拠点

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

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

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

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

## □ 10の管理運営実施方針



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

## 1 業務全般の運営計画

### (2) 図書館サービス業務について

#### ① 利用者対応の基本と取り組み

#### 01 図書館運営理念

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



#### 02 行動目標の共有

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

#### 03 窓口業務・接客に対する考え方

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

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

- 弊社接客トレーニングインストラクター

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

## 1 業務全般の運営計画

### (2) 図書館サービス業務について

#### ① 利用者対応の基本と取り組み

#### 04 平等利用に対する考え方

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

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

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

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

#### 図書館の公平性を確保するための取組

## 1 業務全般の運営計画

## (2) 図書館サービス業務について

## ① 利用者対応の基本と取り組み

## 05 高齢者への配慮

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

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

## □ 認知症への理解と認知症サポーター養成講座の受講

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

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



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

## □ ブックカートや読書補助具の貸出

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



ブックカート例

## □ 他施設へのアウトリーチサービス

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

## □ 電子書籍等新たなサービスへの対応

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

## 1 業務全般の運営計画

## (2) 図書館サービス業務について

## ① 利用者対応の基本と取り組み

## 06 障害者への配慮

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

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

● チェックリストの一部

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

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

## □ 「心のバリアフリー」の実践

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

## □ コミュニケーションツール

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



## □ やさしい図書館利用案内

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



## □ オンライン対面朗読

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

## 1 業務全般の運営計画

### (2) 図書館サービス業務について

#### ② 利用者要望・ニーズの把握と苦情対応

#### 01 継続的な利用者要望・ニーズの把握と改善への取り組み

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

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



#### 02 利用者ニーズの収集方法

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

##### □ 利用者アンケート

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



##### □ ご意見箱の設置

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



1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

② 利用者要望・ニーズの把握と苦情対応

□ イベント実施時アンケート

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

□ 図書館利用者懇談会

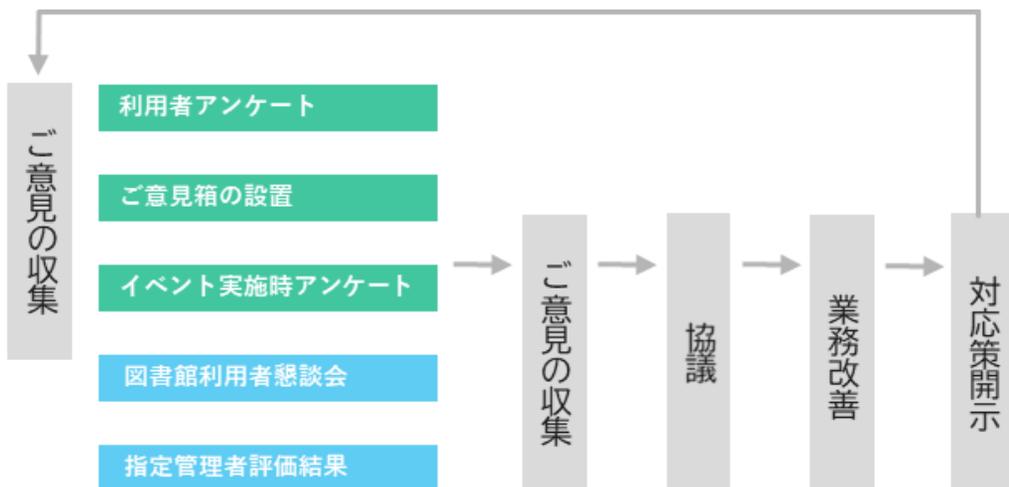
利用者から直接ご意見を伺うため、年1回の図書館利用者懇談会をご提案します。地域の活動団体にもお声がけし、参加者を募ります。

□ 指定管理者評価結果

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

03 利用者意見の集約と共有・改善フロー

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



## 1 業務全般の運営計画

## (2) 図書館サービス業務について

## ② 利用者要望・ニーズの把握と苦情対応

## □ ご意見の集約と情報共有について

いただいたご意見の集約と情報共有については、以下の方法で取り組みます。

## ■ 業務開始前ミーティング(毎日)

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

## ■ スタッフミーティング(毎月)

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

## ■ 連絡ノート

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



連絡ノート

## ■ 責任者ミーティング

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

## ■ グループウェアネットワークの活用

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

## 1 業務全般の運営計画

## (2) 図書館サービス業務について

## ② 利用者要望・ニーズの把握と苦情対応

## 04 苦情及び要望等への対応

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

## ① トラブル未然防止策・苦情対応

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

## □ 利用者の声に常に耳を傾けます

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

## □ 過去のケーススタディから学びます

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

## □ 館内の状況に常に気を配ります

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

## □ 苦情対応のスキーム

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

## ② 苦情対応の流れ

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

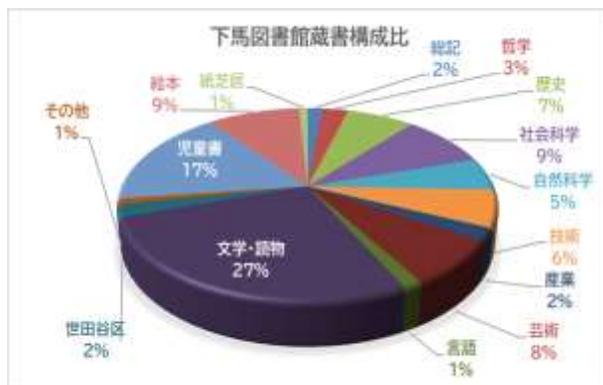
## 1 業務全般の運営計画

### (2) 図書館サービス業務について

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

#### 01 資料収集・除籍方針や蔵書構成

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



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

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

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

#### 02 資料管理の工夫

##### □ わかりやすいサインや見出しの整備

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



##### □ 課題解決のための特集展示やコーナー設置

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



## 1 業務全般の運営計画

### (2) 図書館サービス業務について

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

## 03 レファレンスの充実に向けた取組み

### ① レファレンスサービスの基本的な考え方

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

### ② レファレンスサービス業務

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

#### □ レファレンスサービスのプロセス

【レファレンスプロセス】

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

## 1 業務全般の運営計画

### (2) 図書館サービス業務について

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

#### ③ レファレンスサービスにおけるコミュニケーションの重要性

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

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

##### □ 的確な資料提供のご案内

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

#### ④ レファレンスサービスにおける具体的な取組み

##### □ レファレンス調査の蓄積

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



レファレンスファイル

##### □ レファレンスツール「グループウェア」の活用

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

## 1 業務全般の運営計画

### (2) 図書館サービス業務について

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

##### □ 郷土・行政資料、地域レファレンスへの対応

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

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

地域レファレンス勉強会

##### □ レファレンス共同データベースの登録と活用

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



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

##### □ 利用者が自力で調べる力を養う取組み

###### ■ 調べ方講座の開催

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

調べ方講座

###### ■ 図書館ツアーの開催

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

図書館ツアー

## 1 業務全般の運営計画

## (3) 広報活動・地域との関わりについて

## ① 図書館利用の促進に向けた広報活動・館内等の工夫

## 01 利用促進のための広報活動の考え方

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

## □ 年間広報計画

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

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

## 発信内容

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

## 02 SNSの活用

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

## □ ソーシャルメディアポリシー

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

## □ Instagramの運用-ブランディング構築-

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



## □ Facebook

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

## □ Twitter

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

1 業務全般の運営計画

(3) 広報活動・地域との関わりについて

① 図書館利用の促進に向けた広報活動・館内等の工夫

□ SNSによる「発信したくなる」イベント企画

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

企画イメージ あなたの読書風景を投稿しよう！



03 印刷物等による広報

□ ポスター・チラシの掲示・配布

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



□ 魅力的な図書館だよりの作成・配布

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



□ デジタルサイネージの活用

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



04 地元商店街・地域企業との連携による広報活動

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

図書館

- ・地元商店等、地域人材と連携した文化・教養講座等の開催



相互連携  
情報発信

商店街・地元企業

- ・連携イベントのチラシ配布・ポスター掲示

- ・図書館だよりや各種案内の配布



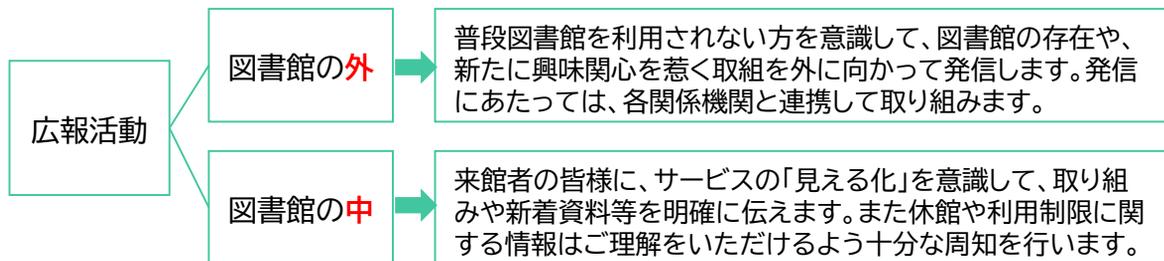
1 業務全般の運営計画

(3) 広報活動・地域との関わりについて

① 図書館利用の促進に向けた広報活動・館内等の工夫

05 図書館内・外の情報発信の全体像

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



□ 図書館の外



□ 図書館の中

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

## 1 業務全般の運営計画

## (3) 広報活動・地域との関わりについて

## ② 地域ボランティア及び団体等との協働関係

## 01 図書館事業におけるボランティアとの協働について

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

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

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

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

## 02 ボランティア活動の整備・支援の取り組み

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

## □ これまでの連携事業の継承

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

## 現在の下馬図書館の行事

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

## 1 業務全般の運営計画

## (3) 広報活動・地域との関わりについて

## ② 地域ボランティア及び団体等との協働関係

## □ 新たなボランティアの募集

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

## 《新たなボランティア募集活動案》

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

## 「グリーンボランティア」

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



## □ 学生ボランティアの募集

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



## □ ボランティア講習会

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

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

## □ ボランティア交流会

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

## □ ボランティア活動の紹介

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

