

1 業務全般の運営計画

(1) 業務運営の基本的な考え方と実施方針について

01 はじめに

① 応募事業者について

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

私たちは、図書館ICTインフラとコンサルティング能力を有する図書館総合支援企業として、保有するリソースを最大限に活用し、世田谷区立図書館の管理運営方針に基づいた実務を確実に遂行してまいります。そして、新しいサービスの提案や導入を行うことによって、世田谷区立図書館の発展に寄与してまいります。

□世田谷区様における代表企業図書館運営受託のあゆみ

2006年7月 経堂図書館受託開始

2017年4月 経堂図書館指定管理運営開始

2015年4月 図書館カウンター二子玉川 受託開始

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

3館2カウンター
での確かな実績

1 業務全般の運営計画

02 図書館運営理念

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

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

図書館運営理念

私たちは図書館を「人類の英知を未来へと生かす知識と情報の宝庫」と考えます。

その図書館を利用するすべての人々が、教養を深め、自らの課題を解決し、心身ともに健康な市民として自立し、働き、暮らすことで地域が活性化します。

私たちの使命は、その人々のお手伝いをすることによって地域社会に貢献することです。すべての人が喜び、しあわせになる図書館づくりをめざします。

私たちの目指す図書館像

市民の自立を支援する図書館

目標① 求める情報に的確にたどり着ける

目標② 学習や暮らし・仕事に関わる課題を解決できる

目標③ 仲間と出会う

スタッフ行動目標

① 明るく元気でいよう

② 高いホスピタリティを発揮しよう

③ 幅広い知識と高度な専門性を身につけよう

03 公立図書館の運営について

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

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

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

図書館法

(定義)

第二条 「図書館」とは、図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする施設

地方自治法

(公の施設)

第二百四十四条 普通地方公共団体は、住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設(これを公の施設という。)を設けるものとする。

2 普通地方公共団体(次条第三項に規定する指定管理者を含む。次項において同じ。)は、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない。

3 普通地方公共団体は、住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取扱いをしてはならない。

1 業務全般の運営計画

(1) 業務運営の基本的な考え方と実施方針について

04 図書館での指定管理者制度運用について

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

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

公立図書館の公平・中立性

サービス水準の担保

従事するスタッフの誤った理解により、図書館の利用が妨げられる事のないよう、研修等の機会を通じ、図書館員としての倫理・遵守規定の実施徹底を図ります。高齢者・障害者、児童、外国人などの**特性に合わせてサービスの提供に工夫を凝らし**、全区民が平等に図書館サービスを利用できるよう努めます。

質の高い図書館サービスを実現するためには、スタッフの技量を高めることが最大の要件であると考えます。従業者への研修に注力しており、体系的で広範囲、かつ専門性の高い研修制度を確立しています。**多くの専門的研修を受ける機会を創出し、基礎的なサービスを担保し、専門性のある図書館運営を行います。**

指定期間の短さや短期雇用による継続性

図書館運営ノウハウの蓄積と共有

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

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

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

中央図書館

指定管理者

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

情報共有
相互理解

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

1 業務全般の運営計画

(1) 業務運営の基本的な考え方と実施方針について

05 経堂図書館の運営について

また行きたくなる、地域の情報アクセスポイント

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

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

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

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

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

さらに、立ち寄った区民が、図書館の場や情報を活用して、自ら考え行動を起こし、地域のヒト・モノ・コトとつながり、新たなコミュニティが形成されていく。そのような地域の活動拠点となるよう、以下の管理運営方針を掲げ業務に取り組んでまいります。

□ 10の管理運営実施方針



1. 公共性・利便性が高く、誰でも安心して利用できるサービスを提供します。
2. 多様な情報へアクセスできる環境を整備し、地域の情報発信の拠点を担います。
3. 図書館を拠点に地域のヒト・モノ・コトがつながり、新しい交流や文化の創発を促します。
4. 利用者特性を考慮し、ビジネスや高齢者、子育て支援に特化したサービスを充実します。
5. 駅前という賑やかな往来を考慮した、安心・安全な環境づくりを行います。
6. 利用者のプライバシーを守り、個人情報の保護管理を徹底します。
7. 利用者の立場に立った、平等・公平なサービスを提供します。
8. 効率的・効果的で、コンプライアンスの高い経営管理を行います。
9. 中央図書館と連携し、質の高いレファレンス、課題解決型サービスを提供します。
10. 図書館総合支援企業として、蓄積したノウハウを活用した最新のサービスを提供します。

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

① 利用者対応の基本と取り組み

01 図書館運営理念

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

02 行動目標の共有

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

03 窓口業務・接客に対する考え方

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

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

- 弊社接客トレーニングインストラクター



1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

① 利用者対応の基本と取り組み

04 平等利用に対する考え方

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

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

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

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

図書館の公平性を確保するための取組

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

① 利用者対応の基本と取り組み

05 高齢者への配慮

世田谷区の高齢者人口(令和3年7月の総人口比20.21%)は、全国平均に比べると多い方ではありませんが、増加傾向は継続しています。年齢が上がるにつれて、ひとり暮らしが増加し、85歳以上の区民の半数以上がひとり暮らしとなっています。特に経堂を含む世田谷地域では、高齢者の孤独死の件数も多く、今後も高齢者への配慮が行き届いた図書館サービスが求められます。

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

□ 認知症への理解と認知症サポーター養成講座の受講

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



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

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

□ ブックカートや読書補助具の貸出

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



ブックカート例

□ 他施設へのアウトリーチサービス

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

□ 電子書籍等新たなサービスへの対応

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

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

① 利用者対応の基本と取り組み

06 障害者への配慮

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

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

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

● チェックリストの一部

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

□ 「心のバリアフリー」の実践

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

□ コミュニケーションツール

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



□ やさしい図書館利用案内

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

□ オンライン対面朗読

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

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

② 利用者要望・ニーズの把握と苦情対応

01 継続的な利用者要望・ニーズの把握と改善への取り組み

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

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



02 利用者ニーズの収集方法

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

□ 利用者アンケート

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



□ ご意見箱の設置

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



1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

② 利用者要望・ニーズの把握と苦情対応

□ イベント実施時アンケート

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

□ 指定管理者評価結果

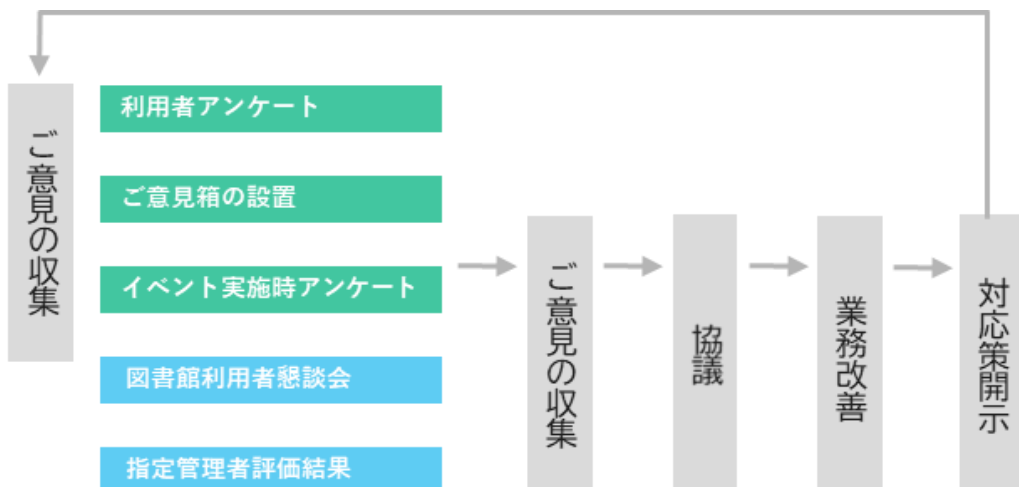
年1回の指定管理者モニタリング結果や指定期間中に実施される第三者評価、また、今後の魅力ある区立図書館づくりに向けた今後の取り組みの柱として示されている(仮称)図書館運営協議会による評価におきましては、広い視点でのご意見をいただけるチャンスととらえ、先々の運営や図書館サービスの向上に役立ててまいります。

□ 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。

03 利用者意見の集約と共有・改善フロー

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



1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

② 利用者要望・ニーズの把握と苦情対応

□ ご意見の集約と情報共有について

いただいたご意見の集約と情報共有については、以下の方法で取り組みます。

■ 業務開始前ミーティング(毎日)

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

■ スタッフミーティング(毎月)

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

■ 連絡ノート

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



連絡ノート

■ 責任者ミーティング

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

■ グループウェアネットワークの活用

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

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

② 利用者要望・ニーズの把握と苦情対応

04 苦情及び要望等への対応

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

① トラブル未然防止策・苦情対応

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

□ 利用者の声に常に耳を傾けます

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

□ 過去のケーススタディから学びます

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

□ 館内の状況に常に気を配ります

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

□ 苦情対応のスキーム

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

② 苦情対応の流れ

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

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

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

01 資料収集・除籍方針や蔵書構成

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

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



02 資料管理の工夫

□ わかりやすいサインや見出しの整備

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

□ 課題解決のための特集展示やコーナー設置

働く世代や高齢者、子育て世代など多様な利用のある経堂図書館では幅広い資料からテーマを設定し、一般フロア、ビジネスコーナー、児童コーナーだけでなく、スペースを有効に活用し課題解決に導きます。また、お持ち帰り用に関連機関のパンフレットや事業の案内チラシ、資料リスト等も設置し利用者が次の行動に移しやすいよう工夫します。



1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

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

03 レファレンスの充実に向けた取組み

① レファレンスサービスの基本的な考え方

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

② レファレンスサービス業務

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

□ レファレンスサービスのプロセス

【レファレンスプロセス】

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

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

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

③ レファレンスサービスにおけるコミュニケーションの重要性

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

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

□ 的確な資料提供のご案内

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

④ レファレンスサービスにおける具体的な取り組み

□ レファレンス調査の蓄積

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



レファレンスファイル

□ レファレンスツール「グループウェア」の活用

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

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

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

□ 郷土・行政資料、地域レファレンスへの対応

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

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

地域レファレンス勉強会

□ レファレンス共同データベースの登録と活用

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



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

□ 利用者が自力で調べる力を養う取組み

■ 調べ方講座の開催

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

調べ方講座

■ 図書館ツアーの開催

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

図書館ツアー