

東久留米市立図書館指定管理者 事業計画書



シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社
2025.6.27

目次

1 公平な使用の確保

- ① 施設の設置目的に合致した理念・運営方針 P2～
- ② 施設の利用計画に公平性を維持する考え方 P7～

2 市民サービス向上

- ① 新たなサービスの提供等、サービス向上を実現する具体的な計画 P9～
- ② 個人情報の保護および情報公開への対応について P27～

3 経費の削減など効率的な運営

- ① サービス水準を維持しつつ、利用者に適正な運営を行う計画 P29～
- ② 利用者の増加を図る等、収支状況の改善に向けた計画 P30～

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

- ① 図書館の管理運営の実績 P32～
- ② 施設管理手法 P35～
- ③ 事業内容に適した職員の配置 P40～
- ④ 収支の計画 P59～

5 図書館の特性を考慮した基準

- ① 市民の教養と文化の向上に関するさまざまなニーズの把握 P65～
- ② 市や教育委員会が策定している各種計画の趣旨の理解 P66～
- ③ 法令や条例等に基づいて適切に管理運営 P67～

団体としての理念に基づき、基本的な運営方針を示してください。

弊社の活動理念・活動目標

○弊社の活動理念

- 弊社は、「**未来の子供たちのために**」を企業理念とし、未来の子供たちのために、より良い社会づくりの視点で、人々と共に「安心」「安全」「笑顔」の日々をつくることをミッションと掲げ、「人材・環境・まちづくり・安心・安全」といった社会課題解決に対して取り組んでいます。
- 公共サービスを安定的に提供するために、図書館や複合施設、観光施設等を担当する「社会サービス事業本部」、放課後児童クラブや児童福祉を担当する「学童保育事業本部」、センター給食や自校式給食、保育園給食等を担当する「学校給食事業本部」の3つの本社機能を有し、全国のお客様に対し信頼されるサービスを日々提供しています。
- 変化し続けるニーズに対応しながら「人と人との絆を育み、社会を健康に美しくするソリューション・カンパニー」を目指し、全国で460自治体・500種を超える仕事を通じ、利用者が笑顔でいられるよう、従業員一人ひとりが全国各地で業務に邁進しています。



社会サービス事業本部

学童保育事業本部

学校給食事業本部

○弊社の活動目標

- 弊社は、図書館をはじめとする多様な社会サービス事業において、地域に根差した取り組みを数多く展開してきました。具体的には、地域住民の交流の場である公民館の運営や、地域の魅力を発信する道の駅の運営などを通じて、「**地域密着型**」「**地域活性化**」「**地域課題解決型**」をキーワードとした持続可能な地域づくりに貢献しています。さらに、「食」の分野においては、学校給食事業を通じて子どもたちの健やかな成長を支えるとともに、学童保育事業では、放課後の安心・安全な居場所を提供し、子どもたちの心の安定と健やかな育成に寄与しています。私たちは、未来を担う子どもたちの成長を地域全体で支えていくことが、社会全体の持続的発展につながると信じています。こうした多様な事業を通じて得た経験とノウハウを活かし、私たちは地域とともに子どもたちを育む場としての図書館づくりに取り組んでいます。
- 図書館の運営については、単なる本を貸し出す場にとどまらず、地域の人々が集い、学び合い、つながりを育む「**地域の学びと交流の拠点**」としての図書館を目指しています。弊社の根幹にあるのは、「未来の子供たちのために」という大義です。この理念のもと、地域と共に子どもたちを育み、**地域と共に成長していく図書館づくり**を大切にしています。そして、地域と手を携えながら、利用者一人ひとりに寄り添う心の通った真心のサービスを提供し、図書館運営を通じて地域社会に貢献していきます。



団体としての理念に基づき、基本的な運営方針を示してください。

公立図書館運営の基本的な考え方

- 公立図書館の運営に際しては、関係法令を遵守し、設置目的や基本理念の実現を目指し、「公の施設」の職員としての自覚と責任を持ち、運営を行います。
- 公立図書館として持ち合わせるべき概念として、「図書館の自由に関する宣言」では「5. すべての国民は図書館利用に公平な権利をもっており、人種、信条、性別、年齢やそのおかれている条件等によっていかなる差別もあってはならない。」と謳われています。公立図書館において、利用者に公平・公正に図書館を利用していただくため、利用者の視点に立ち、公平かつ公正に運営を行います。

公立図書館の役割

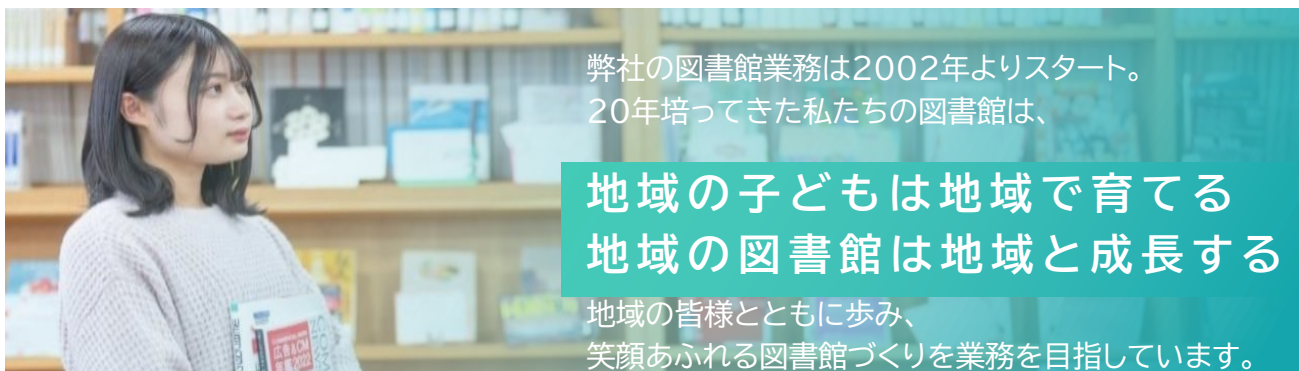
- 公立図書館は、「図書、記録その他必要な資料を収集し、整理保存して、一般公衆の利用に供し教養調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする施設」、すなわち生涯学習の施設です。公立図書館は利用者の「誰もが、どこでも、いつでも、気軽に」利用できる公共施設であり、東久留米市民だけではなく、東久留米市内に通勤・通学の方や近隣にお住まいのすべての方に、図書館の存在・利用・活用方法等を知っていただくことが、平等なサービス提供の第一歩と考えます。
- 利用者の皆さまが図書館を利活用し、あらゆるライフステージの方々と図書館が提供するサービスや事業を通して交流し、利用を促すことで、生涯学習施設としての機能を活性化させます。
- 公立図書館における基本的役割である「収集」「分類」「提供」「保存」はもとより、市民と資料とを有機的につなげ、多彩な活動へのきっかけづくりや各種支援を通じ、情報の発信・交流の拠点としての役割が求められていると認識しています。こうした公立図書館が担うべき役割及び関連法令等を理解・遵守した上で、本施設の運営においては、東久留米市との意思疎通及び緊密な連携を図る事により、「利用しやすく市民に愛される東久留米市立図書館の運営」を目指したいと考えます。

図書館運営の基本方針

- 「地域に親しまれ、地域の役に立ち、地域を創る図書館」を弊社の公立図書館運営のモットーとし、以下の公立図書館運営の基本方針をもって業務を遂行します。

基本方針

- | | |
|--------------------|-----------------------------|
| ①すべての人が利用できる図書館づくり | ②地域の情報拠点として、地域の課題に応える図書館づくり |
| ③多様な事業を展開する図書館づくり | ④社会に対応した図書館づくり |
| ⑤公共経営の原則に則した図書館運営 | ⑥地域の交流の場としての図書館運営 |



弊社の図書館業務は2002年よりスタート。
20年培ってきた私たちの図書館は、

**地域の子どもは地域で育てる
地域の図書館は地域と成長する**

地域の皆様とともに歩み、
笑顔あふれる図書館づくりを業務を目指しています。

東久留米市立図書館の運営方針に対する団体としての考え方を示してください。
また、中央図書館と地区館それぞれの役割と一体的な運営について示してください。

東久留米市立図書館を運営するための現状分析

○東久留米市の人口推移から見る現状分析

年度	登録者数	貸出点数	蔵書点数	レファレンス数
令和6年度	17,803人	607,860点	500,362点	5,344件
令和5年度	18,152人	642,328点	499,112点	5,814件
令和4年度	18,271人	669,595点	494,612点	4,649件
令和3年度	17,985人	653,184点	487,579点	5,200件

公募資料別添資料2より抜粋

- 令和6年度における図書館登録者数は17,803人であり、市の人口約116,000人に対する登録率は15.3%と、**東京都内自治体の平均である30～40%を大きく下回る**現状にとどまっています。また、過去4年間の推移を見ても登録者数はほぼ横ばいから微減傾向にあり、新規登録者の増加には至っていません。
(年度中に1点以上の貸出がある登録者を登録者数としてカウントしている為、登録者数＝アクティブ数)

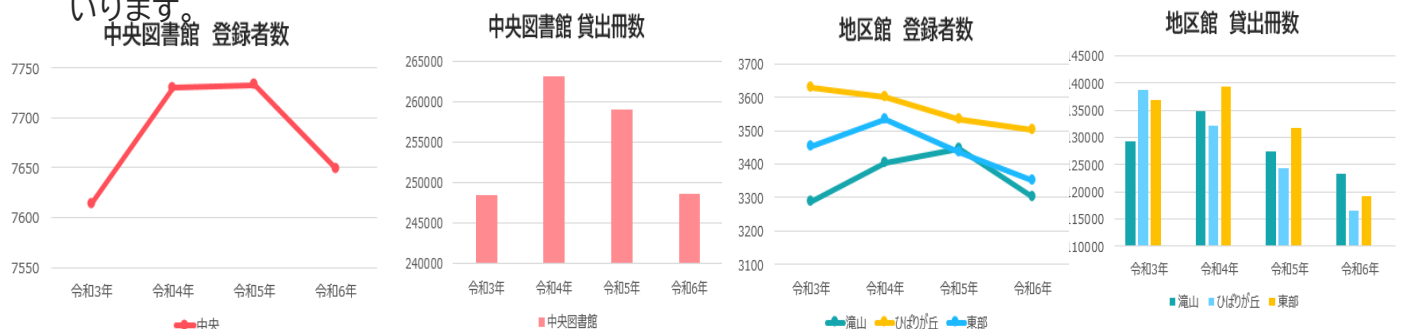
全国及び東京都の利用登録率

全国平均	約30%～40%
東京平均	30%強～40%
東久留米市	15.3%*

参考：図書館年間(日本図書館協会/統計でみる市町村のすがた(総務省))

* 東久留米市の人口で計算した場合

- 一方、登録者1人あたりの年間貸出冊数は34冊前後と、既存利用者の利用頻度は比較的高い水準を維持しています。なお、貸出総数は令和4年度の669,595冊をピークに年々減少し、令和6年度には607,860冊まで落ち込んでいます。あわせて、蔵書点数は増加傾向にあるものの、蔵書回転率は1.34(令和3年度)から1.21(令和6年度)へと徐々に減少しており、**資料が十分に活用されていない**実態が浮かび上がります。
- また、レファレンス件数は年間5,000件前後で推移し、情報提供・課題解決支援のニーズは一定程度保たれているといえますが、飛躍的な伸びは見られません。
- 以上の数値から見てくるのは、「**図書館の役割に対する認知・関心が限られた層にとどまっている**」という状況だと推察されます。今後は、どの層の利用が多く、どの層の利用が少ないのかを分析し、ターゲットを明確にした普及啓発施策、学校や地域団体との連携強化、テーマ別展示や参加型イベントを通じた来館誘導など、**潜在層の利用促進と登録者数の底上げに取り組んでまいります**。
- 加えて、蔵書の活用度を高めるには、データに基づいた選書・除籍の最適化、読書意欲を喚起する企画展示・ブックリストの拡充、職員による読書案内やレファレンス体制の強化などをおこなってまいります。



東久留米市立図書館の運営方針に対する団体としての考え方を示してください。
また、中央図書館と地区館それぞれの役割と一体的な運営について示してください。

○中期ビジョンについて

- 東久留米市の図書館を多くの方に知ってもらうため、全市民の来館を目標に図書館の枠にとらわれない**多世代へ向けた多様な魅力的な企画**により、今まで図書館を利用してこなかった方の**来館機会を創出**します。また、「東久留米市子ども読書活動推進計画」の策定や、児童サービス員を配置する本業務の使用から東久留米市の想いを汲み取り、**子どもたちの読書活動に対する施策を積極的にいきます**。中期ビジョンの達成のため、毎年度短期ビジョンを定めます。
- 東久留米市立図書館の「目指すべき図書館像」を念頭に置きつつ、弊社らしい「**地域に根付いた運営**」を行い繰り返し図書館を利用してもらうことで来館者数、貸出冊数の増加を目指します。

【現状の主な課題感】

- 登録者数向上、新規利用者層の開拓
- 貸出冊数の減少
- 図書館の魅力が伝わりきっていない可能性

【課題に対する施策】

- テーマ展示や特集の強化による貸出の動機付け
- ターゲットを明確にしたテーマ型イベント実施
- 特に児童サービスや学校連携の強化



指定管理期間の目標値

	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
登録者数	18,053人	18,303人	18,553人	18,803人	19,053人
貸出数	622,860冊	637,860冊	652,860冊	667,860冊	682,860冊

イベント

新刊本の紹介

展示のPR

きっかけづくり

図書館へのはじめの一步を踏み出すための取組

ターゲットを設定した企画立案できっかけをつくります

再来館

繰り返しの利用を促す取組

継続的にサービスを紹介し図書館の魅力を発信します

定着化

図書館への来館の習慣化

図書館が暮らしの一部になり、市民が図書館に集まる

○長期ビジョンについて

- 中期に実施した事業等を精査したうえで、より魅力的な図書館運営を行います。利用者の中から同じ興味関心を持つ方どうしが主催者になってイベントを開催するなど、利用する方々が相互に繋がりあえる交流の場となり、市民活動を後押しし、その拠点となることで東久留米市民が日本一と思える図書館を目指します。

団体としての人材育成方針について示してください。

人材育成に対する基本方針

- ・図書館の質は、現場で利用者と接する職員一人ひとりの資質と能力に支えられています。私たちは、**図書館サービスの公共性と専門性を十分に理解し、多様な利用者に対して適切なサービスを提供できる人材の育成を重視**しています。そのため、職員に対しては、図書館情報学やレファレンス、児童サービス、障がい者サービス、多文化対応など、各分野における専門知識と実務能力の向上を目的とした**社内外の研修を計画的に実施**。加えて、図書館が地域の知的インフラとして機能し続けるためには、単に資料を扱う能力だけでなく、利用者との対話を通じて潜在的ニーズを把握し、課題解決に寄り添える柔軟な対応力も求められます。私たちは、図書館職員が地域の教育・文化・福祉と連携し、変化に対応できる「開かれた公共人材」として成長できるよう、継続的かつ段階的な育成体制を構築していきます。

人材育成における接遇方針

○図書館サービスの入口

- ・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口だと考えます。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、職員の接遇能力は、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利用者対応**」と、公共施設としての「公平・平等な対応」を実現するため、日頃より研修を全職員に向けに実施します。
- ・窓口対応・電話対応・責任者への取次ぎ等の業務は、すばやく確実に行います。
- ・特に電話等、相手の姿・表情が見えない業務においては、対応一つで不快感を与えたり、誤解を招いてしま恐れがあります。対応は東久留米市全体の評価に繋がると考え、正確で親切丁寧な対応を心がけます。また聞かれやすい質問について、スムーズに対応できるよう、**FAQの作成や研修**をはじめ、**巡回・OJT指導**を徹底します。

○気持ちの良い対応は挨拶から

- ・来館時に、挨拶を励行するだけでなく、利用者との直接的なサービスである窓口業務でも、笑顔で節度のある挨拶や応対、一声添える、声掛けをするなど、サービス業の基本である「**おもてなしの心**」を強く持ち、利用者がいつでも気軽に気持ちよく利用いただけるよう努めます。また、「**気持ちの良い対応は挨拶から**」を念頭に置き、利用者に対して挨拶・声掛け等を含めた、わきまえた節度ある振る舞いが当たり前に行える職員教育を行い、下記「5Sへの取り組み」を行います。

① SMILE(スマイル)	いつも明るく笑顔で、来館者全員に対して公正・平等で、親切的な接遇を心がけます。
② SPEED (スピード)	スタッフの配置や雇用形態の創意工夫、チームワーク強化により、サービスレベルを確保し、平常時・繁忙時に柔軟に対応し、お待たせしない快適・機敏な対応を心がけます。
③ SECURITY (セキュリティ)	公共サービスは、その役割から多くの個人情報扱う場であり、弊社は高い危機意識のもと、個人情報保護の徹底を行います。
④ SURE(シュア)	来館者のニーズや目的に応じた的確な案内を行います。
⑤ SECIALITY (スペシャリティ)	公共サービス提供現場を取り巻く環境は、ニーズの多様化、法制度の改定等により日々変化しており、弾力的かつ継続的な対応が必要です。引継ぎ研修、就業前研修及び定期研修による従事者のスキルアップに努め、サービス品質の継続的改善と向上を図ります。

すべての利用者が平等・公平に施設を利用することができる仕組みについての考え方を示してください。

施設利用の平等性についての考え方

- 東久留米市立図書館は、図書館である以前に公共施設であることから、**すべての利用者が平等・公平に利用できる**ことが求められます。そのためには、「誰もが排除されず、自分らしく利用できる」環境づくりを前提とし、制度・設備・対応のすべてにおいて中立性と多様性への配慮を徹底する必要があります。年齢、性別、国籍、障がいの有無、経済状況などに関わらず等しく開かれた公共空間として、物理的・制度的・心理的な障壁を取り除くことが重要です。館内のバリアフリー化、多言語資料の整備、障がい者への配慮などユニバーサルデザインに基づく整備を推進し、さらに、職員は多様な利用者に対応できるよう接遇や障がい者理解、LGBTQ、外国人支援に関する研修を継続し、制度と意識の両面から公平性を担保する体制を整えます。これらを通じて、図書館が「すべての人の居場所」として、自発的かつ継続的に利用される公共サービスを目指します。

■ 地方自治法第244条第2項からの観点

公の施設は「住民が平等に利用することができるように管理しなければならない」と明記されています。図書館もこの規定に基づく施設であり、全ての市民が年齢、性別、国籍、障害の有無を問わず、等しくアクセスできる環境を整えることは、法的に担保された基本原則です。

■ ユネスコ「公共図書館宣言」からの観点

公共図書館は「すべての人に対して開かれた情報への自由なアクセスの場」であり、「年齢、民族、宗教、国籍、言語、あるいは社会的地位にかかわらず、平等にサービスを受ける権利がある」とされています。この理念を踏まえ、社会的弱者や情報アクセスに困難を抱える人々(高齢者、障害者、外国人住民など)への特別な配慮と支援が求められています。

■ 持続可能な開発目標(SDGs)からの観点

「誰一人取り残さない」という価値観が基盤となっており、特に目標4(質の高い教育をみんなに)、目標10(人や国の不平等をなくそう)、目標11(住み続けられるまちづくりを)などは、図書館が地域における情報・教育・文化の平等な提供拠点として果たすべき役割と深く関係しています。

- 図書館は、すべての市民が自由に情報・知識・文化にアクセスできる公共の場であり、その役割を果たすためには「施設利用の平等性」が何よりも重要です。
- 弊社では、図書館サービスが特定の層に偏ることなく、すべての利用者にとって公平・中立で開かれた場であることを基本理念としています。
- そのために以下のような取り組みを実施・強化します。
 - バリアフリー対応(段差解消、エレベーター、音声案内、筆談対応等)
 - 多言語案内表示・やさしい日本語の整備
 - 障がいのある方・高齢者・乳幼児連れの方も安心して使える環境整備
 - インターネットや端末の利用支援によるデジタルデバイドの解消
 - 困難を抱える方への相談・支援の受け皿(レファレンスサービス)
- 施設・設備だけでなく、職員の接遇やサービス提供の在り方を含めて、「誰もが居場所として安心できる図書館」の実現に向けて、平等性の確保を図ります。



法令等の遵守	関係法令を遵守した管理運営を行います。
平等利用の原則	市民の平等な利用機会を確保し、公平に接します。
指定管理者の使命	施設の効用を最大限に発揮し、利用者の安全確保に努めます。
利用者の安心安全	施設の整理・整頓・清潔に努め、利用者の安全確保に努めます。
交流の促進	利用者同士の交流の場となるような事業展開を行います。

図書館におけるユニバーサルデザインについての考え方を示してください。

また、多様な利用者とそのアクセシビリティのニーズにどのように対応するのか、方策を示してください。

ユニバーサルデザインへの配慮と具体的な方策

○ユニバーサルデザイン導入の考え方

- ・図書館におけるユニバーサルデザインの徹底は、単なる福祉対応にとどまらず、すべての利用者が安心して、知にアクセスできる権利を支える社会的インフラの実現であると位置づけます。今後も自治体や地域住民と協働しながら、段階的かつ持続可能なユニバーサルデザイン対応を進めます。

○ユニバーサルデザインを配慮しなければならない理由

- ・東久留米市立図書館は公共施設として、すべての市民に等しく開かれた場所であり、利用者の年齢、障害がいの有無、国籍、母語、文化的背景、情報環境の違いなどにかかわらず、**誰もが不自由なく安心して利用できる空間**である必要があります。ユニバーサルデザインは、単に「障がい者のための配慮」にとどまらず、すべての人にとって使いやすい環境を整える考え方であり、図書館の公共性・中立性・公平性を実現するうえで不可欠です。

○主なユニバーサルデザインに配慮した対応

施設・空間設計 ・誘導・案内サインの設置 ・多目的トイレの設置 ・車いす利用対応のカウンター ・段差解消(スロープ・エレベーター) 	サービス提供 ・点字・大活字資料の整備 ・音声読書サービス ・多言語対応 ・読み書き・筆談支援 
ICT/情報提供 ・ホームページのアクセシビリティ対応 ・館内端末のUD化 ・デジタル配信の活用 ・AI音声案内 自動翻訳機能 	人的対応・体制整備 ・職員の接客研修 ・サポートスタッフの配置 ・利用者ヒアリングの実施 ・苦情・要望対応体制 

○具体的な方策・対応内容

バリアフリー化 ・館内のバリアフリー化の徹底 ・利用者への誘導支援	閲覧スペース ・個別席、こどもスペースなど多様な閲覧スペースの確保	案内表示 ・案内表示の多言語化やピクトグラムの使用、「やさしい日本語」表記
研修 ・ユニバーサルデザインへの理解を深め、必要とする方への対応力向上	情報支援 ・音声読み上げ端末、拡大読書器、筆談ボードの導入による支援	アンケート ・利用者の声を反映させるアンケート・ヒアリングの定期実施

利用者に向けた新たなサービスの提供について提案してください。

また、自主事業について団体が持つノウハウや特色等を踏まえて、具体的な取り組みを提案してください。

なお、当該自主事業の実施により、どのような効果が期待できるかも示してください。

図書館で事業やイベントを提供する狙いと効果

- 図書館においてイベントや自主事業を実施する目的は、**地域住民が図書館をより身近に感じ**、日常的に利用していただける環境を整えることにあります。単なる資料の貸し出しにとどまらず、「**人が集い、学び、交流する場**」として**図書館の可能性を広げ、地域の文化的・教育的な発展に貢献**することを目指します。イベントは、世代を超えた読書の推進、調べ学習や情報活用能力の育成、地域課題への関心喚起など、図書館の基本的な役割を実践する機会となります。また、自主事業を通じて、地域資源や他分野の事業と連携した企画を展開することで、図書館が地域の多様な学びや活動とつながる「**知的交流の拠点**」として機能することを狙いとしています。このような取り組みにより、従来の「**本を借りる場所**」から、「**知る・考える・つながる場所**」への進化を促し、市民参加を高めて、**図書館の持続的な価値**を生み出す効果があります。

1

利用促進・定着
(特に新規層)

2

多世代の
交流の促進

3

読書推進や調べ学習など図書館本来の機能強化

4

図書館の柔軟性・創造性を生かした新たな役割の提示

弊社独自の自主事業

○弊社だからこそ出来る自主事業

- 図書館の施設の活用や本を中心としたイベントを基本としつつ、**弊社が展開する他分野の事業とも連携した、特色あるイベント企画が可能**です。

たとえば、道の駅事業で培った地域食材や特産品の知見を活かし、「食と本」をテーマにした展示や、食育を題材とした親子イベントを開催することができます。また、学校給食調理事業でのノウハウを活かし、食の安全や栄養に関する読み聞かせやパネル展示、子ども向けクッキング読みもの紹介など、実生活とつながる学びの機会を提供します。

このように、図書館という知の拠点に、弊社の多角的な事業経験を組み合わせることで、地域の子どもから高齢者まで幅広い世代が参加できる、学びと交流を促進するイベント展開を図ります。

弊社独自の自主事業の実例紹介

◆ 図書館×道の駅運営事業

○図書館まつり

- 弊社受託図書館では、年に一度、図書館祭りを開催し、地域のイベントの一つとして展開しており、今回独自提案としています。
- おはなし会や原画展、講演会、工作・体験イベントなど同日に複数のイベント行い、いつもとは一味違うのにぎわいを創出することができ、内容も子ども向けから大人まで、誰もが楽しめるイベントの一つです。また、**弊社は全国で道の駅で導入したノウハウを活かし、キッチンカーの誘致も可能**です。(実施については事前に協議させていただきます)
- 誰もが来やすい賑わいのあるイベントをすることにより、普段は図書館に足を運ばない方々に**まずは図書館を身近に**感じていただくことで、**新規利用者の開拓**として今後の利用を促進することが期待できます。また地域連携の強化も図ることができます。



利用者に向けた新たなサービスの提供について提案してください。

また、自主事業について団体が持つノウハウや特色等を踏まえて、具体的な取り組みを提案してください。

なお、当該自主事業の実施により、どのような効果が期待できるかも示してください。

◆ 図書館×食育

○食育講座

- 学校給食業務などを全国で700施設以上を展開する食のプロでもある弊社では、多数管理栄養士、栄養士をかかえています。そこで「食育講座」「食育読み聞かせ」「栄養セミナー」等を実施します。
- 弊社の得意とする「食育」をテーマとした講座、セミナー、乳幼児親子向け読み聞かせ(人形劇、エプロンシアター)を開催し、幼児期から食育を支援します。また独自の取組として、2024年度より「食育キャラバン隊」という食育の専門部署を設立し、食育活動への強化を方針に掲げました。各々の課題に対する食育活動に取り組みます。
- 弊社オリジナルの食育キャラクター「もぐちゃん」が施設に来館し食育の場を盛り上げたり、紙芝居「もぐちゃんと朝ごはん」を栄養士が読み聞かせをするなどもご提案できます。また、地域連携の一つとして、**学校司書との打合せを行ったあと、実際に学校での食育講座も開催した事例があります。**東久留米市におきましても、**図書館運営の目線でできる食育**のお手伝いを幅広くご提案させていただきます。



◆ 図書館×こども×ICT

○トヨタキッズモビリティプログラム

- この教材は、トヨタ自動車が開発した小学生向けプログラミング学習コンテンツを活用し、直感的にプログラミング的思考が体験できるもので、子どもたちが試行錯誤しながら未来のより良い社会の実現について考えることを目指すものです。
- 持続可能な社会作りへの貢献につながると考え「こどもたちの未来への学び」として、実施いたします。
子供向けのプログラミング関連本や、SDGs、車などの本を紹介や展示を合わせて行い、**イベントを通して本にも触れてもらえる工夫**を行います。



◆ 図書館×健康促進

○地域健康講座・測定会

- 弊社は全国で施設管理(指定管理)などで健康増進プログラムを実施してきました。得意分野の一つである健康への取り組みを促し、体や健康に関する本への自主学習に繋がります。
- 具体的には、高齢者が増えてきていることから**健康意識向上に向けて、脳・血管年齢測定、血圧測定、脳トレーニング、骨密度測定等の事業**も実施し、健康増進に繋がてまいります。加えて、健康関連の本も併せて利用をお勧めし、専用棚を設けるなど、図書館利用の促進を図ります。
市内図書館でも、福祉センターが付随していたり、高齢者層の多いエリアに位置する図書館もある為、効果に期待が持てます。



脳・血管年齢測定



脳トレーニング

利用者に向けた新たなサービスの提供について提案してください。
また、自主事業について団体が持つノウハウや特色等を踏まえて、具体的な取り組みを提案してください。
なお、当該自主事業の実施により、どのような効果が期待できるかも示してください。

本にふれ、図書館の特性を生かした事業の取組の紹介

絵本原画展・講師講演会・ワークショップ

- ・弊社受託施設にて絵本作家である、たなかしん先生をお迎えし、「たなかしん原画展」「講演会」「ワークショップ」を開催しました。当日は予約制ではありませんでしたが、多くの地域住民をはじめ、一般来館者にご参加いただきました。開催に向けてはご相談事項とはなりますが、この他にも弊社では年間を通して様々な原画展・講演会を実施しています。東久留米市立図書館では、例えば中央図書館1階「みんなのへや」を期間限定で展示コーナーとしたり、講演会・ワークショップは少数でも可能であることから、学習室「を使用できればと考えます。



※年度によって絵本作家は異なります

大人への読書活動推進イベント

- ・読書離れは、子どもだけの問題ではなく、大人への読書活動推進も並行して取り組むべき課題だと考えます。



青空おはなし会・映像おはなし会

- ・多くの方に自然を感じ癒しを与える芝生の空間で「居場所づくり」をテーマに青空お話を提案します。協議事項とはなりますが、芝生の広場などを使用し、天気の良い日には子どもに向けた青空お話し会、大人向けに朗読会を企画します。また、定期的に行います「おはなし会」に加え、オリジナルDVD映像おはなし会を提案します。映像おはなし会ではDVDを独自制作し、声優・女優の戸田恵子さんに語り手として映像出演いただき「おはなしハウス」を製作しています。



昔の遊びを知ろう・楽しもう

- ・高齢者から乳幼児まで、懐かしの昭和の遊びや文化に親しむ楽しいイベントとして、高齢者の生きがい創出、世代間交流、地域交流の場を“おまつり”感覚で演出します。
- 頭紙芝居の演出
ボランティアによる昔懐かしい紙芝居の再現
- 昔の遊びのセミナーと実演
竹とんぼの作り方、ビー玉、おはじき、折り紙等



利用促進を図るための具体的な方策を示してください。
 なお、利用者ニーズを把握し、サービスに反映させるための仕組みを示してください。

利用促進に向けて

・図書館は地域の重要な情報拠点です。弊社では「知」を集積し、地域の課題解決に向けた情報提供を行います。そして、収集した**情報を積極的に発信**して図書館の利用を促進し、平等な情報提供を実現することを目指します。より多くの利用者に図書館を活用いただくため、**住民とのかかわり・広報活動の強化**等に取り組み、既存の利用者には、何度も足を運びたくなるような館内PRの工夫、まだ来館したことがない方に向けては、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作り等を行っていきます。



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

○住民とのかかわり

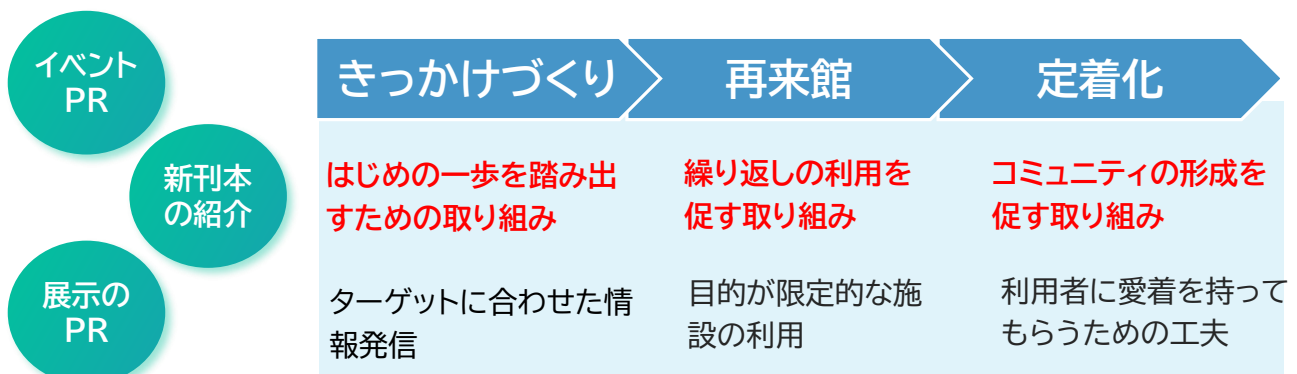
- ・利用促進の一つとして住民とのかかわりも重要だと考えます。弊社では1番に「**人を活かした運営**」を心がけます。積極的に読み聞かせボランティアをはじめとする関係機関と密に関わりを持ち、顔と顔を合わせることで「**顔の見える図書館**」運営を行います。
- ・地域交流を進める中で、交流を通して図書館に興味・関心を持っていただけるよう心掛けます。

○広報活動の方策

- ・広報活動を行うにあたり、一度も利用したことのない方なのか、何度か利用したことがある方なのか、対象者の分析を行った対策が必要だと考えます。利用の段階に応じた利用者増加の、「**きっかけづくり**」⇒「**再来館**」⇒「**定着化**」の3段階を想定した広報展開を行うことで、それぞれの段階の方の課題に沿った取り組みを実行します。

【 広報活動例 】

- ・ターゲット層に合わせたイベントの告知
- ・若年層向けに「図書館PRチラシ」の持参
- ・子育て世代に向けた、関係施設へのPR告知
- ・地域人材や団体と協働した効果的・効率的な広報活動



利用促進を図るための具体的な方策を示してください。
 なお、利用者ニーズを把握し、サービスに反映させるための仕組みを示してください。

利用促進のための広報の工夫

○わかりやすい利用案内・おたよりの作成

- ・図書館の情報を掲載した専用の利用案内・おたよりを発行し、館内および周辺施設等で配布します。読みたくなるような利用案内・おたよりを発行し、事業や資料紹介とともに「我がまち紹介」「ボランティア団体紹介」などの地域の情報発信と交流機会の創出を意識した記事を掲載し、**地域における図書館の存在感**を高めていきます。
- ・HPに館内案内図を掲載するなど、わかりやすい利用案内を徹底していきます。



受託館でのパンフレット

○イベントポスター・チラシの製作

- ・イベントや行事毎にポスターやチラシを作成し、適宜配布・掲示を行います。配布・掲示の期間、場所等を適切に管理し、**効率的・効果的な情報の発信**に努めます。また、ポスターの付近にチラシを設置することで、気になる掲示を見かけたらそのまま案内をお持ち帰りいただけるような工夫も行います。



○デジタルサイネージの活用

- ・来館内のサービスや行事に関する情報の他、地域や活動団体の情報等、多様な情報発信に活用します。
- ・障がい者・健常者を問わない「誰でも・分け隔てなく・当たり前」に利用できる施設として、分かりやすく**速報性の高い情報発信**をこまめに行います。また、イベント紹介のYouTube映像を館内のデジタルサイネージでも紹介して、より幅広いPR活動につなげます。



○SNSを活用した広報活動

- ・デジタルでの情報発信は、現在、図書館ではHPとXだと認識しています。HPに連携させながら、SNSを活用することによってタイムリーな情報発信に繋がっていきます。図書館サービスに関する情報発信や認知度向上など、多くの効果が期待できます。東久留米市立図書館では、InstagramやLINEを活用していきたいと考えます。



○東久留米市広報掲載のお願い

- ・多くの住民にとっての広報紙は**多くの目にとまる**貴重な情報発信だと考えており、イベント内容などの掲載について協議させていただきたいと考えます。



○足を運びたくなるコミュニケーション掲示板の設置

- ・利用者同士が、新たなコミュニケーションを取り合える場として掲示板を設置します。図書館を単に個人的に貸出・閲覧に利用するだけではなく、他者とのコミュニケーションを取る場所として活用し、**利用者の居場所づくり**を担います。受託施設では地域のイベント広報、中高生に向けては部活動の紹介なども行っている取り組みを行っています。



ICTを活用した環境整備について、仕様書の内容に留意し、具体的な提案をしてください。
 なお、導入する機器の仕様および数量について、現時点で可能な範囲で具体的に示してください。
 また、ICTの知識と技術を持った人員の配置や育成についても示してください。

図書館アプリ「NEOLIS」導入のご提案

- ・図書館での利便性だけでなく、『本をもっと楽しむ』『地域で繋がる』を促進するサービス利用者の利便性を第一に考えた、**図書館アプリ**をご提案します。
- ・利用者情報のセキュリティリスクを回避するために図書館システムとの連携やアプリ内で利用者情報を保管・格納は行いません。必要な情報は利用者自身が登録したID・パスワードで直接図書館システムにログインを行うので、**情報漏洩等のリスクはございません。**

弊社開発 Webアプリのご提案

■ 登録カードのバーコード表示

- ・カードを持ち歩かなくても、スマホかのバーコード表示で 貸出時の手続きが可能。図書カード忘れを防げます。

■ 読書記録

- ・読んだ本、借りた本を記録。読んだ感想を記録するなど、自分のマイ本棚ができます。同じ本を読んだ読者コメントをみることができます。

■ 蔵書検索

- ・図書館の蔵書検索ができ、貸出可能か、予約をしたりすることができます。全国の図書館で多く利用されている「カーリル」と業務提携しております。

■ 館内のイベント発信やトピックスを発信

- ・館内のイベント案内や行政からのお知らせ、WEBページへアクセスして情報を収集したり、貸出ランキングや予約ランキングなども見ることが可能です。



QRコードで読み取ってアクセス。カメラで利用者カードを読み込めばあなたのスマホに

○令和5年6月より、弊社受託館5自治体(今年度50館以上導入予定)で導入しています

- ・現在の導入数は5自治体で5000名ほどになりました。
- ・「読書記録」についても、登録者の内の77%がアクセスしており、ご自身の読書コメントを入れている方は50%の方が読書記録を活用しています。



図書館でもアプリ利用ができるようになったんですね！利用者カードを忘れる心配がなくなります。



子どももスマホ持ってるのでDLさせます！読書メーターのアプリは使っていて、アプリでも見れるのは便利。

ICTを活用した環境整備について、仕様書の内容に留意し、具体的な提案をしてください。
 なお、導入する機器の仕様および数量について、現時点で可能な範囲で具体的に示してください。
 また、ICTの知識と技術を持った人員の配置や育成についても示してください。

電子書籍導入のご提案

○電子書籍のご提案

(今回の業務委託の積算では組込めない為、あくまでもご提案事項となります。)

- ・文部科学省より2022年8月2日に通知された「1人1台端末環境下における学校図書館の積極的な活用及び 公立図書館の電子書籍貸出サービスとの連携について」においても個別最適な学びと協働的な学びの一体的な充実など、教育の質を向上させることを狙いとする「GIGAスクール構想」を推進しているところであり、**東久留米市の小・中学校では、すでに児童生徒1人1台端末の保有を整備**されています。
- ・このような中、学習指導要領の下、主体的・対話的で深い学びの視点からの授業改善を通して児童生徒の資質・能力を育成するためには、児童生徒の実情を踏まえながら、教科書、資料集等の教材、書籍、新聞、雑誌、インターネット等を効果的に組み合わせ活用することが重要とされていることから、**電子書籍の導入**をご提案します。導入の際には、下記スキームをご紹介します。



- ・もちろん、図書館での電子書籍の運用を行う前提です。情報化社会の中で、ITを活用しながら時間や場所などの問題を減らし、東久留米市民の全世代が活用頂ける仕組みづくりになると考えます。

○電子図書館の利用促進の取り組み

- ・多くの方に電子図書館を利用していただけるよう、利用者への情報発信を行います。
 - 利用促進イベントの企画
 - 事前のイベント告知活動
 - 電子図書館利用方法ガイダンスの実施
 - 利用促進ポスター／三角ポップなどの市内設置
 - コンテンツの獲得



この講座を実施したことにより、
小学生の利用率が2倍になりました。



利用方法ガイダンスの様子



電子図書館を利用したおはなし会



以下の項目について、図書館のニーズを踏まえ、市民サービス向上のための具体的な事業や取り組みを提案してください。

(1)選書

選書について、図書館の役割および地域性を踏まえて、考え方を示してください。
また、指定管理期間中に団体としてどのような選書を行うのか示してください。

選書業務の基本方針

- ・図書館は、「貸出サービス」や「蔵書の管理」にとどまらず、地域社会の現状や課題を把握し、課題解決のための資料収集や調査研究を支援するサービスを提供するほか、利用者ニーズが、日々変化するとともに幅広い分野に及んでいることから、最新の情報に留意しながら、適切な選書、資料を収集・提供する必要があります。東久留米市の方針に沿った上で、利用者・地域住民の要求に基づき公平に選書を行い、多様な観点から、多種多様広範な要求に応えます。

<参考マニュアル・資料>

・東久留米市立図書館資料収集方針

・東久留米市立図書館資料選定基準

○弊社の選定ポイント

- ・選書業務については、ニーズの把握とデータ分析が欠かせません。弊社では、館内にアンケート用紙を設置し、また、イベント開催時にもアンケート開催に努めています。また、貸し出し実績やレファレンス記録、地域の年齢層など様々なデータを分析し、その図書館にとって最適な選書になるように努めています。

一般図書

市民の文化、教養、調査、研究、趣味・娯楽等の基本的資料を中心として、各分野にわたり幅広く収集します。

児童図書

絵本や紙芝居等、読み物から調べ学習に役立つ参考図書など、子どもの発達段階に応じ学習、課題解決、読書習慣の形成と継続に役立つ資料を収集します。

参考資料

市民の調査研究のために必要な辞典、事典、名鑑、目録、書誌、地形図などの地図等を幅広く収集します。また郷土資料も併せて重点的に収集を検討します。

行政資料

市民が市政に積極的に参画する助けとなり、身近な生活情報を得るために役所が発行した資料については、計画書、報告書、統計書などを原則として収集します。

逐次刊行物

各種新聞は、主要な全国紙及び地方紙を対象としたものを収集します。雑誌は、国内発行の各分野における基本的な雑誌を中心に、児童、青少年向けのものも含めて幅広く検討します。

視聴覚資料

洋画、邦画、アニメなどの映画の他、ドキュメンタリーや学習、スポーツ、音楽、その他の映像作品など、多くの利用者に長期にわたり利用が見込まれるもの、行政・郷土資料の分野を中心に必要に応じて収集します。

図書館利用に障がいのある人のための資料

活字資料を利用することが困難な市民に対し、録音図書、点字図書、大活字本、字幕付き映像資料、その他適切な形態の資料を収集します。

地域資料

市内で発行された資料及び市に関して一定の記述のある資料を、幅広く網羅的に収集します。

以下の項目について、図書館のニーズを踏まえ、市民サービス向上のための具体的な事業や取り組みを提案してください。

(2)課題解決サービス

市民の課題解決に役立つ図書館として、具体的な取り組みを提案してください。

レファレンスの環境・充実に向けた取り組み

- 図書館の所蔵資料を中心に、多角的な情報から住民の学習、生活、仕事に関わる課題解決を支援するための「レファレンスサービス」は、図書館の根幹を成す重要なサービスだと認識しています。図書館のレファレンスは日々の暮らしや健康、仕事、地域課題等に対して有効な図書資料や情報を提供するもので、図書館の重要な機能です。求められる知識・情報を確実に提供する図書館の基本方針の下、利用者の要求する課題への回答を導き出すに当たっては、的確性を重んじ、できるだけ多くの引き出しから情報を提供しよう心がけます。
- 昨今の情報化社会において、利用者が知識を得るための選択肢は広がっており、地域社会を支える“知の宝庫”たる図書館には、アナログ(蔵書)とデジタル資料双方の的確な提供が求められます。図書館の情報資産である様々な文献資料はもとより、ネットワーク上の情報も活用し、各種オンラインデータベースも有効活用してご案内します。利用者の情報リテラシー能力を高め、自ら課題解決力を身につけていただく目的で、オンラインデータベース利用促進キャンペーンも併行して実施します。



国立国会図書館が、図書館等におけるレファレンスサービス及び一般利用者の調査研究活動を支援することを目的に、全国の図書館等と協同で構築している「**レファレンス協同データベース**」も参考にします。



○図書館の課題解決機能の認知促進

- 図書館が資料の貸出・閲覧以外に、地域と利用者の様々な課題や疑問を解決に導く機能を持つことを積極的に知らしめることにより、図書館の新たな需要を生み出します。多くの利用者に図書館の**レファレンス＝課題解決機能**を知っていただき、一層活用していただけるよう啓蒙活動を行います。
- 利用者に対して、「**レファレンス・バッジ**」によるアピールを行い、レファレンスの認知に寄与します。



○レファレンスにおける「レファレンスインタビュー」コミュニケーションの重要性

- レファレンスにおいて、職員と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。特に相談者が求めている「**真の要求**」を明確にするためには、情報を分析し、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。相談者が抱えている問題や課題をよく理解し、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**ヒアリングスキル**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。

○カウンターでのレファレンス対応について

- カウンターの対応においては、気軽に相談しやすい雰囲気づくりを意識し、以下のポイントをふまえ、相談者の要求を完結できるよう取り組みます。
 - ①質問に対しての回答・・・職員の主観による回答や「～だと思います」などはしない
 - ②利用者の質問内容を明確・具体的にする
 - ③回答の内容(情報量・資料の形態・範囲など)を明確にする
 - ④調査を進めていく上でヒントとなる情報を利用者から引き出す。

以下の項目について、図書館のニーズを踏まえ、市民サービス向上のための具体的な事業や取り組みを提案してください。

○利用者への資料提供のご案内

- ・他館で蔵書している場合は取り寄せ予約のご案内をし、また必要に応じて、相互貸借や国立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、分かりやすくご案内します。

○レファレンス事例集の作成

- ・レファレンスを受けた件数や質問内容・回答だけではなく、回答を導き出すための過程(質問に対するプロセス)も記録して事例集化することにより、職員全体のレファレンス能力の向上へ繋がります。

○小・中学生の学習支援活動

- ・夏休み期間中「しゅくだいおたすけ隊」という小・中学生の学習支援の試みを実施します。これは、夏休み期間中、宿題の課題解決に向けて、児童・生徒本人が自分で回答を導き出すために役立つ適切な資料をレファレンスを通して貸し出す試みです。

「分からないこと」
があったら、図書館へ！
の定着



○OPAC、オンラインデータベース利用促進

- ・レファレンス活動に付随するお楽しみ企画となりますが、利用者が楽しみながら自らの力で図書館の所蔵資料の確認や、新たな視野を広げるオンラインデータベースを活用し、疑問や課題を解決する情報リテラシー能力を養うキャンペーンを定期的 to開催します。



○レファレンスの手順

レファレンスの手順			必要な力
STEP1	質問内容を把握	質問内容を正確に把握できているか？	ヒアリング力
STEP2	初動調査の考え方	まずはどんな調査から始める？	知識や経験
STEP3	調査の進め方をイメージ	調査の過程を決める	
STEP4	調査の展開方法	更に調査のテーマを絞るべきか、広げるべきか？	ツールの活用
STEP5	調査結果を提供	提供元の情報は正確か？	伝達力

上記STEP4について、あまた溢れる情報の中から、インターネット、アプリや経験等を駆使し、最新の情報を含め、利用者の求める資料やご相談に対応できる工程をお伝えしていくことが、現代の情報化社会に対応したレファレンスの在り方だと考えます。

携帯やパソコンを駆使して調べることが容易になってきている情報化社会において、図書館でレファレンスの相談をいただいていることを認識し、正確性・迅速性・丁寧さを意識し、技術向上に励みます。

以下の項目について、図書館のニーズを踏まえ、市民サービス向上のための具体的な事業や取り組みを提案してください。

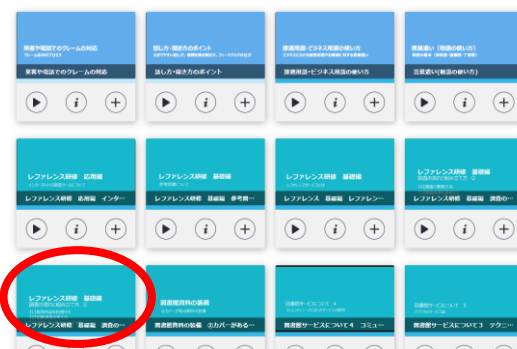
情報化社会の現状と取り組み

- 現代の情報化社会においては、レファレンスにおいても**便利なツール**がたくさん存在します。そういったツールを駆使しながら、利用者への情報提供を行います。例えば、国立国会図書館の「レファレンス協同データベース」、「リサーチ・ナビ」やカーリルの蔵書状況確認ツールがそれにあたります。



- 存在を知っていても**適切な使い方**を知らなければ、利用者の求める正確な情報に結びつけることは難しいと考えます。**利用者が何を求めているのかのヒアリングスキル**の向上や調査の方法についても経験(過去のレファレンスノートも含む)・知識の深耕を図っていく必要があります。
- そのためにも、研修やOJTを通じ、レファレンス技術を高めており、更に弊社では、いつでも何度でも視聴できるeラーニングも活用しながら、その理解や技術の向上を図っています。

アクティブコンテンツ



- 一言でレファレンスサービスといっても、実は質問内容により、調査に使う時間は大きく異なります。書名・著者名が明確なもの、質問内容の分類が明確で調査に時間を要さない「クイックレファレンス」や、更に込み入った質問もあります。
- レファレンスの在り方は、今も昔も**利用者のご相談を解決するため、参考となる資料をご案内するサービス**です。質問回答の基本は、ただ解答をそのまま教えることではありません。それを知るための資料や道筋も回答することが大切です。その一方、事項調査のように質問されたことについて調査し、その結果を調査経過とともに回答することも、このサービスで忘れてはならない大切な工程の一つとなっています。



○利用者への資料提供のご案内

- 他館で蔵書している場合は取り寄せ予約のご案内をし、また必要に応じて、相互貸借や国立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、分かりやすくご案内します。
- 国立国会図書館デジタル資料の閲覧・複写サービスを利用者のニーズに応じてご案内していく環境を整備したいと考えます。受託後に、申請要件を満たせるか等確認させていただき、担当課と協議の上、申請手続きを実施していきたいと考えます。

○レファレンス大賞での受賞事例

- レファレンスへの取り組みの1つの実践成果として第20回図書館総合展「地方創成レファレンス大賞」<後援/文部科学省、日本図書館協会>「奨励賞」を他自治体図書館のレファレンス事例で受賞しました。



以下の項目について、図書館のニーズを踏まえ、市民サービス向上のための具体的な事業や取り組みを提案してください。

(3)リテラシー支援

市民のリテラシー向上のための取り組みについて示してください。

なお、職員に対する取り組みも示してください。

市民リテラシー支援の基本的な考え方

- 図書館におけるリテラシー支援とは、市民が「情報を得る力」「情報を選ぶ力」「情報を活かす力」を身につけ、生活・仕事・学びの中で主体的に判断・行動できるよう支援することです。特に現代の情報環境においては、単に「本を読む」力だけでなく、インターネットや行政情報、社会課題への理解など、**多様な情報源を適切に使いこなすためのスキル**が求められます。
- 図書館は、公正・中立な立場から、すべての人に対し情報へのアクセスを保証し、**リテラシーの格差を是正する役割**を担います。そのため、年齢や関心、生活背景に応じた多層的な支援を計画的に展開することが重要です。

市民リテラシー支援の講座・イベント

- 図書館が実施する講座やイベントは、市民のリテラシーを高めるための重要な実践の場です。単なる知識の提供にとどまらず、「自分で調べる力」「情報を読み解き、活用する力」を育むことを目的とし、参加体験を通じて学びが生活や社会参加に直結するよう工夫を凝らします。対象ごとのニーズや関心を踏まえ、実施してきました。



実施例1児童生徒向け調べ学習講座

- 内容：テーマ決め、探す、まとめるまでの学習プロセス指導
- 効果：図書館達洋能力の向上、主体的学習の定着

実施例2初心者向けリテラシー講座

- 内容：スマホやPCでの検索エンジンの使い方 等
- 効果：図書館利用のきっかけづくり、情報格差の是正

市民リテラシー向上に資するパスファインダー作成の取組

- 市民が自ら課題を発見し、信頼できる情報へアクセスし、的確に活用できる力(情報リテラシー)を育むことは、現代社会において不可欠です。東久留米市立図書館では、その支援の一環として、**パスファインダーリンク(主題別リンク集)**の作成・公開を行います。これは、生活・行政・教育・医療・子育て・防災・環境・地域史など、**市民の日常に直結するテーマごとに、信頼性の高い情報源や資料、機関へのリンクを集約したナビゲーションツール**です。
- 利用者は図書館ホームページから簡単にアクセスでき、テーマ別に「調べ方の手順」「活用できる資料やデータベース」「関連機関のウェブサイト」などを順を追って案内する構成とすることで、インターネット検索に不慣れな方でも、目的の情報にたどり着きやすい仕組みを提供します。
- この取り組みは、単なるリンク集にとどまらず、**図書館職員のレファレンス機能をオンライン上に拡張**するものとして、来館者だけでなく在宅の市民にも等しく情報提供を行うことを可能にします。また、定期的な更新やニーズ調査を通じて、地域性を反映した内容に保つことにより、東久留米市民のリテラシー向上と地域課題解決の一助となることを目指します。

パスファインダーの主な例

- 東久留米市で子育てを始めるには
- 就職・転職に役立つ情報リソース
- 災害時に備えるために
- 名水百選とは
- SDGsについて調べる

以下の項目について、図書館のニーズを踏まえ、市民サービス向上のための具体的な事業や取り組みを提案してください。

(4)子ども読書活動推進

「第四次東久留米市子ども読書活動推進計画」を踏まえ、子どもの読書活動を推進するための取り組みや具体的な事業を提案してください。

第四次 東久留米市子ども読書活動推進計画への理解

- ・第四次東久留米市子ども読書活動推進計画では、下記の取組方針が記載されています。東久留米市・学校等と連携を図りながら、子どもの読書活動がさらに推進されるよう、取り組みます。

【第四次計画の基本方針】

1. 発達段階ごとの効果的な読書活動の推進
2. 「読むこと 読書のたのしみ」を社会全体で
3. 多様な子どもたちの読書を支える環境づくり
4. 読書や調べることへの子どもの主体性を引き出す取り組み



○計画書内データの分析

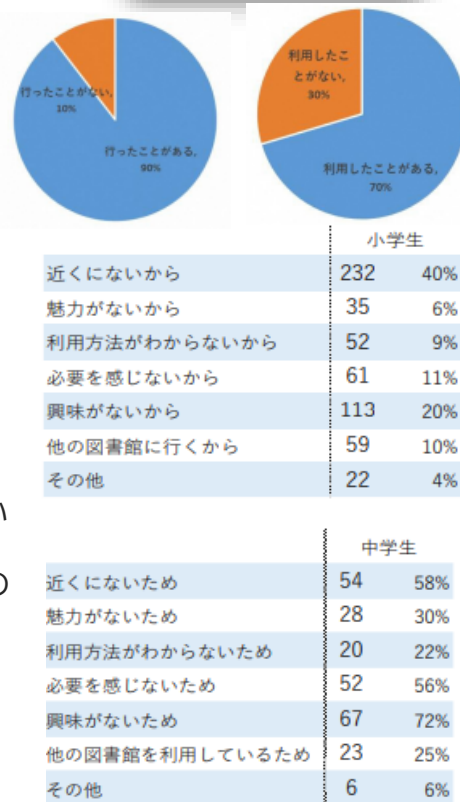
- ・第四次東久留米市子ども読書活動推進計画「資料2」の児童生徒へ向けたアンケートによると、

<小学生>

- ・回答の内9割は図書館へ行ったことがあると回答
- ・行ったことのない理由としては、4割が「近くにない」、2割が興味がない
- ・年齢的に行動範囲が狭いことも起因している可能性もある為、**親子で来館いただけるようなサービス**の提供が効果的と思われる。
- ・小学生の内から「調べ物は図書館で」という意識の醸成

<中学生>

- ・小学生に比べて「利用したことのない」子どもの割合が増えている
- ・利用したことない理由は「興味がない」や「必要性を感じない」の回答が多く、元のアンケート回答数も小学生に比べ約1/8と興味の希薄さが顕著に出ていると予測する
- ・小学生に比べ、放課後の使い方が多様化する時期であり、趣味や興味も多様化する時代である為、ティーンズコーナーの内容充実や**学生ボランティアとの連携**が必要
- ・学校と連携したイベントの実施も効果的であり「**本を読むだけ**」の場所ではないという意識づけの醸成を目指します。



第四次東久留米市子ども読書活動推進計画より抜粋

子どもの読書活動支援について

- ・子どもの読書活動支援においては、読書の喜びや楽しさを伝え、自ら「読んでみたい」と思えるような出会いの提供を通じて、読書習慣の定着と意欲の醸成を図ることが基本となります。そのためには、子どもの発達段階に応じた適切な支援が求められまた、家庭・学校・地域・図書館が連携してそれぞれの役割を果たしながら、継続的に読書環境を整えることが不可欠です。図書館としては、こうした支援を確かなものとするため、安心して本と出会える空間の整備や、児童サービスの専門性を備えた人材の配置、選書や展示の工夫などを通じて、すべての子どもが**読書を通じて成長できる環境づくり**に取り組むことが求められます。

以下の項目について、図書館のニーズを踏まえ、市民サービス向上のための具体的な事業や取り組みを提案してください。

子どもの読書活動推進への取り組み事例

- ・弊社が運営する図書館では、子どもたちが図書館利用のきっかけになり、本を読む楽しさやリテラシー向上の支援となるような取り組みを業務を通して行っています。

子ども司書講座

- ・弊社受託施設本が好きで読書に興味・関心が高い子どもたちを中心に、図書館司書についてのノウハウを職員が伝えます。友だちや家族に**読書のすばらしさや大切さ**を伝えるリーダーの育成を目的とし、実施します。

(国家資格に位置付ける司書資格ではありません)

◇子ども司書講座のねらい

本を読むきっかけを作ったり、読みたい本を見つけ出したりするには、子ども同士の力を借りることが特に効果的であると考えます。子ども司書講座の目的・ねらいとして、事業をすすめます。



SDGsを理解するためのワークショップ

- ・SDGsを踏まえた取り組みを、子どもたちに理解をしてもらう一助として、ワークショップを開催し、図書館で関連資料と参加した児童の調べ学習として参加した児童の調べ学習として、**意見・感想を展示**します。弊社が運営する放課後学童クラブでの取り組みで、第1回「SDGsとは?」、第2回「環境問題」、第3回「ジェンダー」、第4回「飢餓をなくそう」、第5回「ガラスの地球」、第6回「落ち葉工作」と実施し、延べ1,000名以上の児童が参加しています。「未来の子どもたちのために」(弊社の大義:変わることもない価値観)を実践し、子どもたちに**行動する力を養い、自分で考えることのできる人間**になって欲しいという思いを込めた事業です。



弊社受託館での表彰事例

令和6年度子どもの読書活動優秀図書館

文部科学大臣表彰受賞

- ・指定管理者として運営している東京都内の図書館では、親子・友達同士で会話しながら利用できる既成概念にとらわれないサービスに関して、年代別の書架構成とするなど、子どもたちの読書意欲を高める環境を整備しました。また、地域と連携したイベント、学校と連携した利用促進への取り組みを積極的に実施し、図書館を中心に地域全体で子どもの読書活動の推進を行ったことで受賞しました。



以下の項目について、図書館のニーズを踏まえ、市民サービス向上のための具体的な事業や取り組みを提案してください。

(5)学校支援

学校支援について、具体的な取り組みを提案してください。

学校との連携

- 弊社が運営する図書館は、地域の教育機関と連携することで、子どもたちの読書習慣の定着や学習意欲の向上、情報活用能力の育成を支援する社会教育施設としての役割を果たしてきました。東久留米市立図書館でも、学校図書館との連携を通じて、ブックリストの提供、読書感想文課題図書の貸出支援、調べ学習に役立つ資料の提供、職員による出前読み聞かせや図書館利用指導など、多様な協働を行う体制を構築します。また、学校司書や教員との連絡・情報共有を密にし、学年ごとの学習単元や発達段階に応じたサービスを展開することで、学校と図書館が一体となって「読む力・考える力」を育む環境づくりに努めてまいります。今後は、キャリア教育や総合学習、地域課題学習などにおいても、図書館資料や専門職員の知見を活かした連携を強化し、地域全体で子どもを育む体制の一翼を担っていきます。

市や学校、学校図書への協力

- 第四次東久留米市子ども読書活動計画の方針を基に、東久留米市や学校が読書活動推進事業活動に取り組まれていると存じます。図書館の指定管理者として推進計画の支援をするのは当然の責務であり、学校図書との連携も切り離せない重要な要素となります。
現在、学校図書の運用については、別途民間業者で業務を受託されていると存じますが東久留米市の子どもたちの為、別業者であっても連携の定例会や意見交換の場を設け連携を図り支援します。

学校訪問や授業支援

- 学校との連携の一環として、図書館職員が学校を訪問し、図書館の利用方法に関する指導や調べ学習の支援などを行う取り組みを実施し、**子どもたちへの読書・図書館利用の推進と先生方への授業支援**に取り組んでいます。この活動は、児童・生徒が公共図書館の機能や役割に親しみをもち、主体的に活用できる力を育むことを目的としています。授業の中での図書館活用ガイドンスや、調べる学習の進め方に関するワークショップを通じて、学習意欲の向上や情報活用能力の育成を図り、学校教育の一助となるよう努めています。また、学校現場との継続的な連携を深めることで、児童・生徒の読書活動の充実と公共図書館との結びつきを強化し、将来的な図書館利用者の拡大にもつなげています。



学校との連携の講座・ワークショップの取り組み紹介

POPコンテスト・本の帯教室

- 本にかかる「施設内掲示POPを作成します。帯は実際に本に掛け、施設内でコーナーを作り展示し、作成したPOPは施設内にて展示、実際に本も陳列してコーナーを作成し、地域の読書推進として取り組みます。
読書離れが進む小・中学生世代に向けた読書推進事業の一環として、小中学生同士で本の紹介を行うことによって、「**自分の知らない新しい本との出会い**」や「**新たな読書体験**」をするための機会を提供します。



以下の項目について、図書館のニーズを踏まえ、市民サービス向上のための具体的な事業や取り組みを提案してください。

住民(学生)と創る書架「ライボラリー講座」

- 弊社受託施設で取り組んでいる「ライボラリー講座」を中高校生向けに実施しています。名称は中高生が考えた「**本と親しみを感じる名前**」(library(図書館)+**lavori(仕事)**)からの造語になります。こちらの取り組みは、受託施設と近隣中学・高等学校との共同事業で「高校生がつくる青少年コーナーを実現」させるため、スタートしました。2022年1月に学生20名の参加者でスタートし、図書館職員・本部職員が講師となり、図書館司書の仕事に関する授業「ライボラリー講座」を毎月実施し、回数を重ねるごとに参加する生徒数が増え、翌年2023年1月には参加生徒数が40名となりました。また、ライボラリー講座の受講を終えた生徒たちによる、SNS発信や口コミでティーンの来館者が増加し、現在は**受託前の130%**までティーンの利用率と貸出冊数がアップしています。中高生をターゲットとした取り組みの一つとして、本館においても事業実施の協議ができればと考えます。



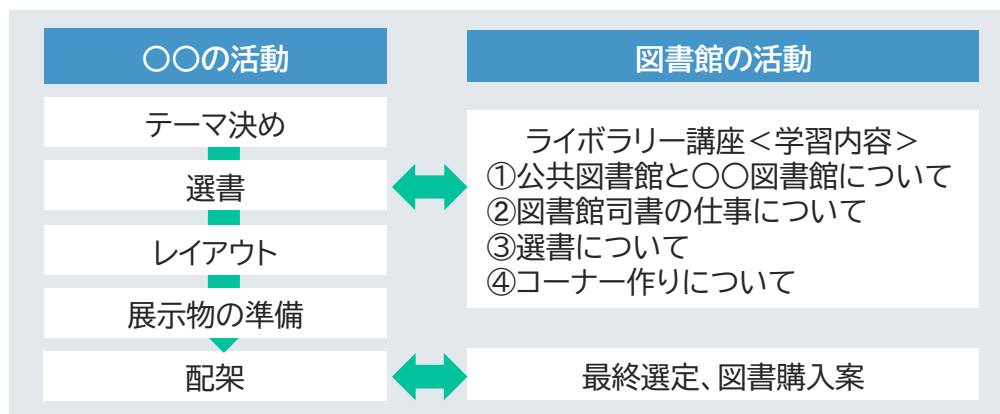
時間がとれなくて大変でしたが、みんながいたからできました。

今まで手に取ることがなかった本について、知ることができた。



取組のねらい

1. 中高生世代に公共図書館や図書に対する関心をもたせる。
2. 中高生世代と公共図書館とのかかわりをつくる。
3. 公共図書館での選書や本の配置について理解を深める。
4. 他者を意識した選書について理解を深める。



学生とのビブリオバトル開催

- 高校内で開催されたビブリオバトルの優秀者4名と図書館司書1名、啓文社書店員1名の計6名によるビブリオバトルを中央図書館で令和6年8月22日に開催しました。一般の聴衆者や学校関係者含め35名が参加し、図書館関係者も含め47票の投票があり、チャンプ本には図書館司書がプレゼンした『ある行旅死亡人の物語』が選ばれました。
- 高校の学校長も出席され、「大変意義深い取り組み」とのご講評をいただきました。イベントの様子はテレビで録画放送され、イベント前日に読売新聞、イベント翌日に地元新聞で掲載されるなどメディアにも多く取り上げられました。



以下の項目について、図書館のニーズを踏まえ、市民サービス向上のための具体的な事業や取り組みを提案してください。

(6)高齢者サービス

高齢者に向けた具体的なサービスを提案してください。

高齢者への配慮

○高齢者の居場所・課題を解決するサービス提供

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



○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を行い、資料を**手に取りやすいよう配慮**します。また、図書館の特徴によって、「比較的、棚が高い」「低い場所に書架がある」こと、また構造上スロープが多い実態がある場合があります。フロア巡回時などを通じ、書架が特に高い・低い場所など困っている様子がかがえた際には、取って差し上げるなどのお手伝いをします。

○高齢者が主体となり活躍する場、交流を生み出す事業の展開

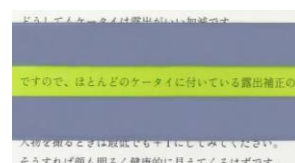
- ・弊社では、健康や医療、介護、高齢者の暮らしに役立つ「介護・高齢者支援セミナー」、新たな生きがいを発見する「趣味の講座」を全国で実施しています。課題解決につながる多様なテーマと、参加者同士で交流が生まれるイベントを実施できたと考えています。

○高齢者が調べやすい環境整備

- ・利用者が自ら情報にたどり着けるよう、わかりやすい**パスファインダー**や高齢者向け**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。

○ブックカート・読書補助器具の貸出

- ・本を複数持ち歩く負担を軽減できるよう、ブックカートの導入を検討します。実績として利用者の使用頻度が高く、好評であることから東久留米市立図書館での導入を考えています。また、本の読みたい行に集中できる「**リーディングトラック**」、文字の拡大に使用する「**ルーペ**」、「**老眼鏡**」の貸出しも併せて行います。
- ・懸念事項として、地区館によってはスペース的にかえって利便性を活かせない可能性もあることから、受託決定後に改めて導入の是非も含め、協議させていただきたいと考えます。



○認知症サポーター養成講座の受講

- ・国の推計において、団塊の世代が75歳以上となる2025年には、高齢者の5人に1人が認知症またはその疑いがあると見込まれており、とても身近な病気の一つです。認知症への正しい知識と理解をもち、認知症の方や家族を支援する「**認知症サポーター**」の養成が必要だと考えています。全職員がサポーター養成講座を受講することで、利用者が安心して図書館を利用できるようになると考えます。

以下の項目について、図書館のニーズを踏まえ、市民サービス向上のための具体的な事業や取り組みを提案してください。

(7)地域連携

地域との連携やボランティアとの連携協力について、具体的な取り組みを提案してください。

○図書館ボランティアとの連携

- ・図書館を運営するうえでの「地域との連携」や「ボランティアとの連携」は、単なる人的補助や周知活動にとどまらず、図書館が地域社会とともに学び、地域を支える図書館として機能するための重要な要素です。図書館は、地域社会に根ざした学びと交流の場として、多様な主体との連携による運営が求められており、自治体・学校・福祉・文化団体などの地域機関と連携し、読書活動や情報提供にとどまらず、地域課題の解決や市民の社会参加を促す場づくりに取り組みます。弊社は、図書館を「図書館のもの」ではなく「地域のもの」と捉え、地域とともに育て、開かれた場として持続可能な運営を目指します。

○ボランティア育成実例

ボランティア講習会

- ・ボランティア活動を始められたばかりの方や団体、そして今後も活動が続けてくださる方々のために、ご要望に応じてブックスタートや読み聞かせをはじめとするスキルアップのためのボランティア講習会を実施します。
- ・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図書館職員も含め、**全体のレベルアップ**も期待できます。

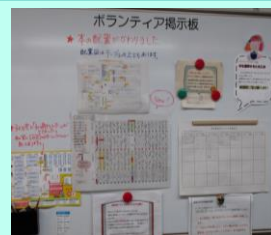


ボランティア交流会

- ・ボランティア活動の広がりやコミュニティ形成に向けて、ボランティア団体同士の交流会を開催します。お互いのスキルや**ノウハウの交換**につながり、モチベーションを高めていただくことができます。
- ・「ボランティア団体の声」を集め、ニーズを把握します。

ボランティア活動や団体の紹介

- ・ボランティア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。
- ・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。



子どもボランティア(読み聞かせ等)の展開

- ・子ども(YA世代含む)は読み聞かせをしてもらうだけではなく、自らも年下の子どもたちや大人に対しても読み聞かせをする活動を展開していきたいと考えます。
- ・自分がしてもらってうれしいことは、年下の子どもたちや親御さんに対してもしてあげたいという気持ちを通じ、読み聞かせ講座などを通じて地域コミュニティの形成に資していきたいと考えます。



利用者の個人情報保護の対策および情報公開への対応について示してください。
また、個人情報の適切な取り扱いのための取り組みと個人情報漏洩防止対策について示してください。
なお、従事者マニュアル、守秘義務の徹底、情報の管理方法等の方策がある場合は示してください。

個人情報保護について

- ・図書館利用者の個人情報保護を最重要課題として捉え、業務を行います。職員に個人情報保護の徹底を図り、日々の業務を行います。

プライバシーマークの取得

- ・弊社は「個人情報保護に関する法律」に規定される個人情報取扱事業者としての責務を果たすために、個人情報保護に関する方針や規程を定めた上で、社員教育を徹底するとともに、内部監査を実施し、平成16年6月に一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)より「プライバシーマーク」の付与・認定を受け、**10回の更新実績**を有しています。今後も、これまで以上に個人情報の保護対策を強化し、徹底した安全対策のもとに業務を遂行し、利用者から安心・信頼される図書館運営を目指します。業務遂行にあたっては個人情報保護関係法令を遵守します。



個人情報保護体制

- ・情報の安全管理をすることが企業の社会的責任であると認識し、個人情報の保護を企業活動における最重要事項の一つと位置づけ、情報の適切な管理を行っています。定期的に本部社員が図書館現場および社内関連部門の内部監査を実施し個人情報の保護および綱紀保持の徹底を図り、個人情報が適切に扱われるよう、社内で監査しています。



職員教育の徹底

- ・「東久留米市個人情報の保護に関する法律施行条例」を遵守するとともに、企業の個人情報保護規定に沿って業務を行います。個人情報について十分な理解と認識を持って対応するため、職員には就業前研修・定期研修・ミーティング等で個人情報の保護に関する研修およびテストを義務づけています。日常業務の中で遵守すべきこと・想定されるリスクと安全対策等に関する個人情報保護マニュアルを作成し、周知しています。業務上知り得た利用者情報の管理、保存、廃棄には細心の注意を払い、適切な処理を行います。

具体的な取り組み

○カウンターでの配慮

- ・個人情報が記載された帳票をカウンターに一時的に置く場合や、貸出・返却資料を扱う際には、**裏返し**で取り扱い、他の利用者から見えないように配慮します。問い合わせの際は、個人情報や資料名等を伝えないよう配慮します。

○帳票類等の管理

- ・個人情報の記載された帳票は鍵付きの専用の棚に保管します
- ・保管期間経過後はシュレッダーにて破棄を徹底し、裏紙利用等は禁止します
- ・予約確保票等が資料に挟まったままにならないよう、確認を徹底します

利用者の個人情報保護の対策および情報公開への対応について示してください。
また、個人情報の適切な取り扱いのための取り組みと個人情報漏洩防止対策について示してください。
なお、従事者マニュアル、守秘義務の徹底、情報の管理方法等の方策がある場合は示してください。

○常に意識づけのための行動 10か条

- 個人情報の取扱い、利用者への対応を業務前ミーティングにて 毎日、注意事項を唱和し意識づけを行っています。
- 新人スタッフには、終業時のミーティングで配慮できたことを責任者へ報告し、ルールを徹底しています。

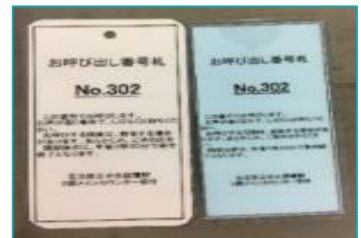


全国のノウハウ集約と有効活用

- 数多くの受託業務で培ったノウハウや、内部監査での指摘による各館での**改善結果のアイデア**などをもとに、日々、個人情報保護の管理に関する業務の見直しを行っています。各館の取り組みを全国の受託館で共有することで、全体の管理水準の底上げを行っています。

○お呼び出し番号札

- 共通利用カード申請の利用者へ登録時や閉架資料出納の際、「お呼び出し番号札」をお渡しし、お名前をお呼びする代りに番号でお呼びします。



○専用バインダー

- 利用者がマイナンバーカードを証明書類として登録申請される際は、特定個人情報であるマイナンバーが表記されているカード裏面を職員が見ないように、「マイナンバーカード専用バインダー」を作成・用意し、利用者本人に氏名・住所・生年月日の表記されている表面を上にしてバインダーに挟んでいただき、窓口で申請用紙の記述と照合後、速やかにバインダーごとお渡しし、ご自身でカードを抜き取っていただきます。



○複数人対応

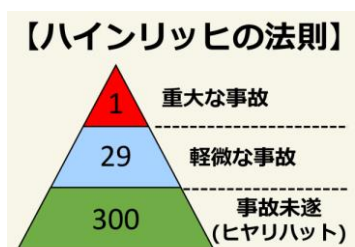
- 利用者は様々なものを資料に挟んで返却されます(クレジットカード、紙幣、名刺、ハガキ、個人情報が記載された明細書、伝票等)。返却資料に、個人情報に関する物や忘れ物が混入していないか、資料の中身確認を、計2回以上人を替えて＝複数名の目で行うことで確実性を高めます。

※窓口での資料返却時、他館行き資料と自館予約資料を明確に別置きすることで、自館予約資料を確実に予約棚に格納。窓口で予約資料を貸出す際は、必ず抜き取ったレシートを点数確認の上、所定の箱に保管、チャック付きポーチに収納して移動し、シュレッダー処理を確実にします。

- 窓口で利用者情報に関わる問合せ等を受けた場合、ご本人以外には聞こえないよう口頭での回答はせず、必ずメモにして利用者ご本人に確認いただくよう徹底します。

○運営開始前研修

- 運営開始にあたり、業務要求仕様書、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営業所の主催のもと行い、図書館での個人情報の取り扱い方法について学びます。また、全国より集めたヒヤリハットの事例を含めながら具体的に行います。



東久留米市が掲げる目指すべき図書館像を踏まえた上で、図書館の管理運営業務について、効率的な運営計画を示してください。

なお、ソフト(事業等)とハード(施設管理等)に分けて示してください。

東久留米市立図書館の目指すべき図書館像

市民の課題解決に役立つ図書館

市政やまちづくりを支援する図書館

文化拠点としての図書館

東久留米の歴史と文化を継承する図書館

子ども読書活動の中核となる図書館

出会いと交流の場としての図書館

効率的な運用計画【ソフト面(サービス・事業運営)】

市民の課題解決に役立つ図書館

- ・レファレンスの質向上
- ・地域課題に対応したテーマ展示、特設コーナーの設置
- ・情報リテラシー講座の定期開催による「調べる力の支援」

文化拠点としての図書館

- ・地域文化団体・アーティストと連携した展示やイベント
- ・朗読会など多様なイベントの展開
- ・ローカル情報や地域施設の情報展示

子ども読書活動の中核としての図書館

- ・児童サービス専門員の役割強化
- ・団体貸し出しなど学校連携の強化
- ・ビブリオバトル、職業体験受け入れ、親子読書イベントなどの実施

東久留米の歴史と文化を継承する図書館

- ・調査・資料室との連携
- ・郷土講座等の地域資料を利用した企画

出会いと交流の場としての図書館

- ・世代交流や多文化共生をテーマにしたプログラム
- ・ボランティア活動の活性化支援

効率的な運用計画【ハード面(施設・設備管理に関する取組)】

安全・安心・快適な施設管理

- ・日常点検と定期点検管理
- ・施設設備に対する予防保全
- ・清掃・警備の委託先との連携強化による品質安定化

ユニバーサルデザインへの配慮

- ・バリアフリー設備の導入清掃
- ・誰にでもわかりやすい案内表示

ICT/設備の利用促進

- ・利用者用タブレット・Wi-Fiの整備
- ・図書館アプリの導入
- ・館内案内のデジタルサイネージ化の検討

館の個性と統一感の両立

- ・全館共通で利用できる備品や運営マニュアルの整備
- ・他館勤務による対応力向上と連携強化

収支計画について、効果的に事業を推進するための工夫があれば示してください。

また、支出科目ごと(人件費、施設管理費、事業運営費、その他)に経費の節減および妥当性(無理のない内容であるか、仕様書等に比べて過不足がないか等)について、考え方や取り組みを具体的に示してください。

効果的な経費削減のための工夫

○単独で業務を受託することのメリット

- ・指定管理のとしてJV(共同企業体)を構成することは一つの手段でもあります。本業務では弊社単独で運営することによる経費や業務効率に対して、以下の様なメリットがあると考えています。

統一的な運営で業務効率向上

- ・会社ごとに業務マニュアルや給与体系も異なる場合が多い
- ・マニュアルを共通化する時間や労力、違う文化やシステムへのすり合わせを排除し、無駄な時間や作業工数をカットし間接経費の削減
- ・統一の社内ルール体制の下で、運営を効率単独運営による効率化
- ・情報共有ルート、組織体制を簡素化し、「ちょっと」の手間を省く

重複する固定費の削減

- ・重複する固定費→管理職の人件費、各社ごとのシステム料、備品などの二重使用
- ・単独運営による一元化でJVだと重複するであろう固定費を圧縮が可能

コスト構造の透明化

- ・複数社の構成会社による運営コスト内訳の複雑さを回避
- ・コスト構造を明確にし、不要な出費や非効率を見つけやすくする

- ・本指定管理業務は、市内4館の指定管理業務ですが、施設管理でいうと中央館の1館のみであり中央館は単独施設にあたります。仕様書に記載の施設管理の内容も膨大でないことから、本指定管理業務においては、単独運営で経費や業務効率のメリットを生み出す方が効果的と考えます。
- ・弊社は図書館のみに限らず生涯学習センター等の施設管理業務(指定管理)を受託しております。全国実績のノウハウを活かし、単独運営でありつつも各関係会社と協力しつつ安心な公共施設の運営をお約束します。

○業務内製化による経費削減

- ・経費の効率的な見直しを図るにあたり、図書館運営や施設管理において再委託している業務の一部については、**自社での内製化も選択肢として検討**しています。ただし、公共施設としての安全性や快適性を担保するため、専門性を要する分野については、引き続き専門業者への委託が最適である場合もあります。
- ・再委託先が市外業者であっても実際の作業従事者が市内在住者である場合も多く、地域雇用の維持という観点も踏まえ、**費用対効果と地域貢献の両面からバランスの取れた対応を検討**します。

収支計画について、効果的に事業を推進するための工夫があれば示してください。

また、支出科目ごと(人件費、施設管理費、事業運営費、その他)に経費の節減および妥当性(無理のない内容であるか、仕様書等に比べて過不足がないか等)について、考え方や取り組みを具体的に示してください。

項目ごとの経費削減の考え

○人件費

・人材は、図書館運営をするうえでの要の部分であり、運営経費の大部分を占める項目となります。人件費を抑えるために、給与水準を下げることや人員配置を減らすことは、図書館運営自体の質を低下を招く恐れがあります。

・イベントの時のポイントでの増員や独自で単独での総括責任者の配置し、安定運営に必要な人員は配置し、十分の給与水準も確保したうえで費用の削減をしました。

○一般管理費

・主に施設管理に係る経費を計上しています。単独運営による効果的な経費削減を実現します。(30ページを合わせてご参照ください)
安全で快適な利用の為、無理をしない適切な管理を行います。

○指定管理料

・特に施設管理に係る経費の削減が見通せたので、指定管理料も現在の金額より減額した金額でご体させていただくことが可能となりました。

・限られた財源の中で持続可能な図書館運営を実現するため、今回の提案では、**現行の委託金額よりも抑えた金額でのご提案**とさせていただきます。サービスの質を維持しながらも、弊社の受託施設を例に現在の収支状況の見直しや人員配置の最適化をすることで、コストの適正化を図りました。また、現在は再委託を行っている一部業務についても、将来的には内製化を含めた体制の見直しを視野に入れ、**継続的にコスト削減の可能性を検討**していきます。削減を目的とするのではなく、あくまで品質と持続性を両立させる観点から、柔軟で実効性のある運営体制を構築していく所存です。今後も**利用者の満足度と図書館機能の維持・向上を最優先**に、財政負担とのバランスを図りながら、東久留米市にふさわしい、信頼される図書館運営を実現します。



消耗品一括購入

・弊社では、「ドーグ」という備品・消耗品など約5,000のアイテムを厳選して取り扱うカタログ販売システムを活用しています。グループのスケールメリットを発揮し、安価な商品を安定的に仕入れることが可能となるだけでなく、現場への負担(購入に関わる時間・労力等)を大きく軽減し、業務に専念できる環境を構築しています。その他施設管理業務に係る全ての商材を購入、管理出来るシステムを備えており、右図のネットワークを全て備えスタートします。



事業計画書様式13(指定様式)

主要業務実績

団体名 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

施設名(設置主体)	業務内容／ 管理運営形態(指定管理・委託等)	契約期間・指定期間
平泉町学習交流施設「エピカ」 (岩手県平泉町)	複合施設(公民館、図書館、子育て支援)／PFI・指定管理	2022/4/1～ 2026/3/31(4年)
真岡市立真岡市複合交流拠点 施設「monaca」 (栃木県真岡市)	複合施設(図書館、子育て支援センター、地域交流センター)／PFI・指定管理	2024/10/1～ 2039/3/31(14年)
潮来市立図書館 (茨城県潮来市)	図書館／指定管理	2025/3/1～ 2030/3/31(5年)
香取市立佐原駅周辺地区複合 公共施設「みんなの賑わい交流 拠点KOMPAS」 (千葉県香取市)	複合施設(図書館、ホールなどの貸出施設、子育て世代支援施設、観光情報発信)／PFI・指定管理	2022/4/1～ 2035/2/28(13年)
練馬区立平和台図書館 (東京都練馬区)	図書館／指定管理	2021/4/1～ 2026/3/31(5年)
江東区立こどもプラザ図書館 (東京都江東区)	こども図書館、施設貸出、プラザ共有事業／指定管理	2022/5/1～ 2027/3/31(5年)
杉並区立永福図書館・コミュニ ティふらっと永福 (東京都杉並区)	複合施設(図書館・地域コミュニ ティ施設)／指定管理	2024/4/1～ 2029/3/31(5年)
板橋区立氷川図書館・東板橋図 書館・小茂根図書館 (東京都板橋区)	図書館業務／指定管理	2023/4/1～ 2028/3/31(5年)
足立区立中央図書館 (東京都足立区)	図書館窓口業務／業務委託	2022/4/1～ 2026/3/31(5年)
山中湖情報創造館 (山梨県山中湖村)	図書館業務／指定管理	2024/4/1～ 2028/3/31(5年)
御殿場市立図書館・富士山市 民のサロン (静岡県御殿場市)	図書館業務／指定管理	2023/4/1～ 2026/3/31(3年)
神戸市立兵庫図書館・北図書 館・北神図書館・名谷図書館 (兵庫県神戸市)	図書館業務／指定管理	2023/4/1～ 2026/3/31(3年)
相生市立図書館 (兵庫県相生市)	図書館業務／指定管理	2025/4/1～ 2030/3/31(5年)
三原市立中央図書館・本郷図 書館・久井図書館・大和図書 館 (広島県三原市)	図書館業務／指定管理	2025/4/1～ 2029/3/31(4年)
糸満市立図書館 (沖縄県糸満市)	図書館窓口業務／業務委託	2023/10/1～ 2026/9/30/(3年)

(備考)

- 直近3年間の主要業務実績について、15件を上限に記載してください。
- 公立図書館における管理運営実績がある場合は、優先して記載してください。
- 共同事業体としての実績がある場合は、構成団体ごとの実績と、共同事業体としての実績をそれぞれ作成してください。
- 業務内容や実績の詳細を示す資料がある場合は添付してください。(任意)

これまでの実績や成果が運営計画に活かされている点があれば示してください。
(指定様式にて主要業務実績について示してください)
また、特にアピールしたい実績や特長があれば示してください。

弊社受託施設での実績

○地元高校生の選書による書籍展示 自主事業

千葉県 香取市立佐原中央図書館

- 香取市内の県立高校3校及び、私立高校1校の図書委員会へ呼びかけを行い、
- 「せっかく図書館にきたのなら〇〇読んでみませんか」というテーマで、**お薦めの本を選書頂き、展示。**
- 選書した新刊の本の内容について、絵/文で表現した**POPも高校生の皆さんに制作頂き**、中央館カウンター前の「新刊コーナー」一部を使用し、展示。
- 校長先生より「生徒の自信になった」とお褒めいただき、生徒からも「楽しかった」という感想をいただきました。



○支援団体と連携した図書館内での託児サービス導入

静岡県 御殿場市立図書館

- 市内で活動している子育て支援団体のベビーシッターさんに協力いただき、親御さんがゆっくり本を見ることができるよう、一時託児サービスを開始しました。
- 子どもを預けた利用者様からは、「集中して本を探ことができ、自分の時間を持つことができて助かった」と好評をいただいております。ご利用も増加中
- 市にも好意的な意見が届いており、**地域と連携して子育て**を支援していくというモデルになりました。



○出張図書館

兵庫県 神戸市立兵庫図書館

- 地元の映画館との連携企画
- 映画館の「イスラム映画祭9」というイベントに合わせて、イスラム圏や世界の文化を紹介する本を展示する出張図書館を実施しました。
- 全国の地域映画館との連携方法をマニュアル化し、全国の受託施設へ展開しており、映画館+@の集客と誘因をメリットとして、企業連携へ発展させ、収益を地域へ還元できるような仕組みを構築しました。



○弊社受託施設同士の資料共有展示（他自治体との連携）

広島県三原市立中央図書館・沖縄県糸満市中央図書館

- 戦後80年の「平和の企画展」として、形は違えど、同じく戦争に関係する地域の図書館が所蔵する資料を交換し合い展示
- 期間は令和7年6月4日～6月29日
- 全国スケールのメリットを活かした、他地域の文化や歴史に触れることのできる企画を開催しました。



これまでの実績や成果が運営計画に活かされている点があれば示してください。
(指定様式にて主要業務実績について示してください)
また、特にアピールしたい実績や特長があれば示してください。

これまでの経験を活かした運営準備

○現職員の継続雇用について

- ・図書館を通して住民に広く貢献をしてきた**現在の職員の方々を優先的**にお声がけし、ご本人の希望を確認の上で、現職員の皆さまの継続雇用(転籍)をお願いします。
- ・現職員の雇用機会を奪うことなく、継続して雇用することで、職員確保と業務の安定化を図ります。また、面談時に現在の雇用条件やシフトなどをヒヤリングさせていただき、極力ご意向に沿えるよう対応を行い、丁寧に説明をすることで雇用の継続に関する**不安要素を払拭**し、継続して現在の業務に従事できるよう環境を整備します。

○プロジェクトチームについて

- ・受託決定後すぐに本社にて、図書館専門部署による、新規立上げに向けた**プロジェクトチームを発足**し、支店・営業所・現場のバックアップを行います。プロジェクトチームでは引継ぎに係る工程全てをフォローするとともに、場合によっては担当課との打合せにも同行させていただくなど、**会社一丸となって取り組みます**。オープン後もOJT・OFFJTを始め**全面的にフォロー**を行い、安定運営・職員のスキルアップに努めます。



○社内異動・新規募集について

- ・社内異動、新規募集については、現職員の転籍意向を伺った上で迅速に取り組みます。社内には全国で1,194人(令和7年6月1日現在)の図書館職員が在籍しています。オープン対応についても、スケールメリットを活かした柔軟な対応が可能です。また、新規募集については様々な媒体を駆使し、広い視野を持って採用活動を進めます。



○実務引継ぎについて

- ・実務引継ぎについては利用者にご迷惑をかけないよう慎重に行います。また、フロア業務をはじめ、システムの使用、帳票の管理方法等の内容を含めたスケジュールを、担当課に相談を行った上、引き継ぎに漏れが発生しないよう細かな**引き継ぎスケジュールを作成**を行い、サービスの低下とならないよう、現指定管理者様にご効力を仰ぎながら進めます。
- ・業務引き継ぎ会議の開催実施する際は、総括責任者を中心に本社・営業所から参加をさせていただき、下記項目を中心に実施します。

- | | |
|------------------|------------------------|
| ・ 業務資料等の確認 | ・ 準備、引継ぎ期間中の作業スペース等 |
| ・ 各図書館へのヒアリング | ・ 窓口やバックヤード等での現業務内容の視察 |
| ・ 現事業者へのヒアリング | ・ 役割分担について |
| ・ 作成資料・スケジュールの確認 | ・ OJT実務研修 |
| ・ 現マニュアルの確認 | ・ その他 |

○研修について

- ・異動職員・新規採用職員に東久留米市立図書館の運営方針や、弊社の運営方針など、同じ目線のもと運営を行うため、引継ぎ期間中に事前研修を行います。現運営での注意点等の共有も職員間でグループワークを行います。



施設維持管理における命令系統、実施体制について図解等で示してください。
 なお、共同事業体の場合は、団体間の役割(責任)分担についても示してください。
 また、施設・設備の維持保全・管理について、具体的な取り組みを示してください。

施設設備・維持管理業務全般の基本方針

- 全ての利用者へ「安心・安全・快適な施設環境」を提供し続けることを念頭に置き、業務仕様書、並びに関連法令遵守の下に業務計画の立案・履行を行います。
- 快適で安全・安定的な施設の利用環境を維持するためには、施設及び設備を常に健全な状態に保つ必要があります。そのために、定期的な点検を実施し、適切な維持管理を行うことが重要と考えます。
- 劣化・破損等の大規模な不具合や故障が生じた後に、事後的ないし対処療法的に修繕等を行う「事後保全」ではなく、損傷が軽微である早期の段階から修繕を実施する「**予防保全**」を重視する維持管理体制を実施していく必要があります。施設及び設備の長寿命化を図るために、法定点検はもとより、**各種定期点検及び日常点検**を重視します。
- これらの情報を「**施設維持管理台帳**」で管理し、施設及び設備の状況を常に把握し、情報を共有化することで、効率的で早期の改修・更新を可能にします。これにより、施設の急な稼働停止を回避するだけでなく、長期にわたり修繕・回収コストを縮減し、安全・安心な施設サービスを安定的に提供できるようにします。



○施設維持管理の計画

- 本施設において専門的対応が必要な業務については再委託をします。その際は市内業者の継続活用を大前提に、保守点検のサービスレベルの維持と優秀な業者との協力体制を築き、あらゆるニーズに即時に対応すべく、地域ネットワークの構築を行っていきます。なお、特殊技術や販売元が限定されているもの、特に安全管理が要求されているものについては、メーカーに委託を行います。その際に注視するポイントは1複数社での検討、2市内業者優先、3許可免許・資格の保有、4緊急時対応、5熟知度とコスト削減の観点で委託先を選考します。

業 務 名	委 託 内 容
施設維持管理業務	建物設備保守管理
	建築物環境衛生管理
	自動扉保守点検
	空調機器保守点検
	消防設備保守点検
	電動書架保守点検
	昇降機保守点検
	建築設備保守点検
	防火設備定期点検
	特定建築物定期点検
	産業廃棄物収集運搬
清掃業務	定期清掃・特別清掃
	日常清掃
植栽管理業務	中高木剪定、低木剪定、生垣剪定、定期刈込
警備業務	保安警備

- 選定後、現在の運用状況と設備の状態を確認後、最終決定します。

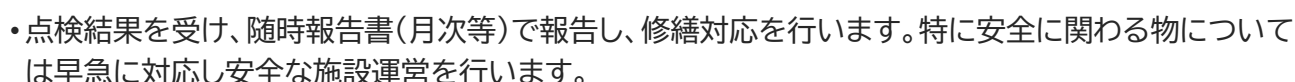
各種管理方法について

- ・利用者が常に安心して本施設を利用できることが施設維持管理の絶対条件であり、常に最良の状態に維持し、安全で経済的な運転と、衛生的な環境の確保が指定管理者の使命です。
- ・再委託業者に任せきりにせず、あくまでも弊社が管理者であることを念頭に置き、関係企業と協力し、設備内容や点検方法等をマニュアル化し研修で職員全員に周知徹底を行います。

- ・設備機器の日常点検は、機器の適正な運転の基礎となる最も重要な点検作業になります。全ての機器を実際に確認し、日常的な作業を確実に確認する必要があります。委託業者の意見を取り入れながら点検項目の精査とチェック表を作成します。
- ・弊社は「**日々の巡回**」を業務中に行い利用者や施設の異常の確認を行います。加えて施設の維持管理については「**日常点検**」「**定期点検**」の2点を行う事で適正に管理できるように取り組みます。
- ・日常点検は1日1回「**設備チェック表**」を基に確認。定期・法定点検については施設の用途、面積、収容人員等により、建築物及び建築設備等に対し、各種の仕様書及び、法令上義務付けられた**定期点検**を行います。

- 各種法定点検、定期点検、日常点検での点検結果を「施設維持管理台帳」で管理し、効率的に分類、管理します。建物(施設)の長寿命化を考える上で、建築基準法12条点検は重要であることから、その結果については過去の報告も合わせて管理します。

- ・修繕(保全)計画立案(P)、計画に基づいた修繕の実施(D)、実施した修繕の評価(C)、その評価に基づいた修繕(保全)計画の見直し(A)を行う「PDCAサイクル」を構築することで、効果的・効率的な修繕を行います。



日常の安全対策、快適な利用環境の提供、非常災害時等の危機管理対策や体制について示してください。
なお、マニュアル等がある場合は示してください。

事故防止等利用所の安全確保に関する対策について

○マニュアルの整備及び訓練の実施

- 施設に合わせた**危機管理マニュアルを整備**し、職員に周知徹底を図ります。不審者・侵入者に対しての対応マニュアルを施設の状況に合わせ作成、運用します。また、従業員への防犯・防災研修及び避難訓練を実施することで、従業員による安全な初期対応を行います。
- 従業員は、必ず**事前に非常口・避難通路等を確認**して、緊急事態・災害発生時に利用者を速やかに誘導できるようにし、安全確保に努めます。避難訓練等、各種訓練を行う事により**従業員の危機管理意識を向上**させ、緊急時に冷静に判断し、行動できるよう努めます。



○AED研修

- AEDの取り扱いを含めた救命講習を受講した従事者を配置するとともに、未受講の従事者には積極的に受講させます。従事者自身も慌てず、いざという時に冷静な判断ができるよう普段から教育・訓練を行い備えます。



【AED研修事例】

○館内巡回の徹底と情報共有

- 「巡回重点ポイント」を確認しながら、シフトに組み入れた定期巡回に加え、不定期巡回を実施し、館内の安全確認・秩序の維持・防犯等に努めてまいります。不審者・迷惑行為・犯罪等について、緊急時には110番通報を速やかに行い、各館館長、総括責任者及び東久留米市へ連絡します。対応後、改めて報告書を作成し、書面にて報告します。不審者等の情報は連絡ノートに記入し、従業員に速やかに共有することで、早期発見・解決に努めます。連絡ノートには、声のかけ方や注意の方法も記入し、全従業員が共通した態度で対応します。

○不審者等を発見した場合の対応

- 不審者が館内を徘徊している場合には、速やかに不審者の特徴等を情報共有し、協力して対処します。利用者の安全を第一に考え、不審者からは目を離さないようにし、状況に応じて「何かお探ですか」などと声かけをすることで不審な行動を牽制します。

○暴力事件等発生時の対応

- 暴力行為を発見した時は、直ちに館長へ通報するとともに、他の従業員と協力し現場の監視または制止を行います(他の利用者及び自己の安全を確保し対応します)。同時に暴行犯の人数、特徴等十分に把握するよう努めます。館長より東久留米市職員に報告します。また、警察が到着次第、発見時のトラブル状況等を確実に引継ぎ対応します。

○急病人・けが人発生時の措置

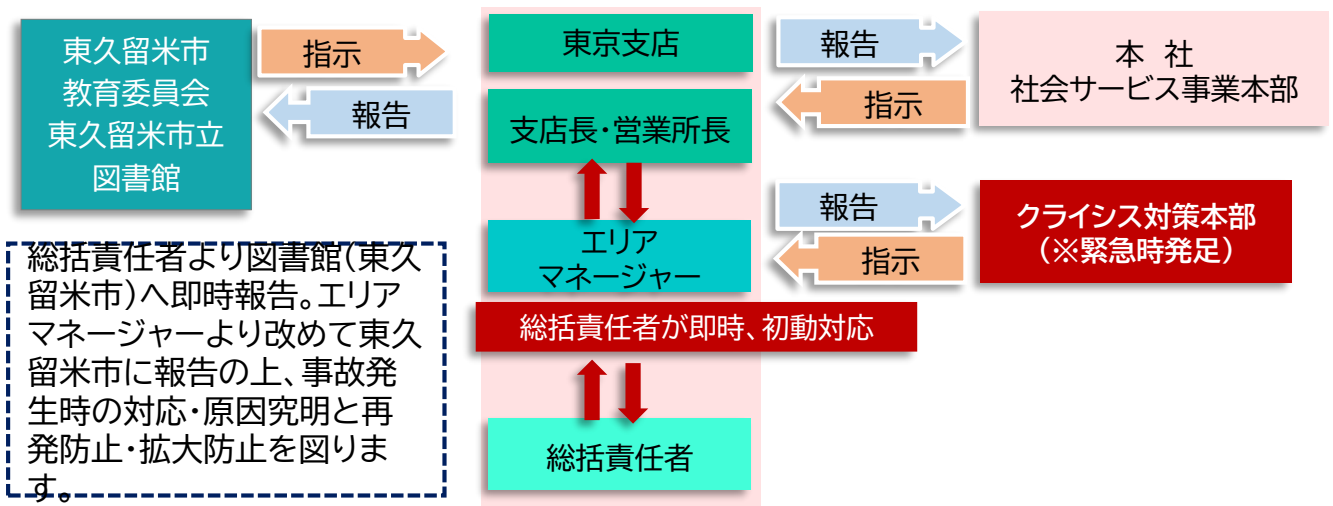
- 従業員が発見した場合は直ちに館長へ報告し現場で応急処置を行います(薬品使用不可)。
- 館長が救急車を要請する場合は性別・年齢・意識の有無・顔色・出血・怪我等の状態・頭部打撲の有無等、人体に係る情報を的確に伝達します。

日常の安全対策、快適な利用環境の提供、非常災害時等の危機管理対策や体制について示してください。
なお、マニュアル等がある場合は示してください。

緊急時のフロー・連絡体制

- 施設において事件・事故・災害等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」と「緊急時連絡先一覧」をもとに、指定管理者として定めた危機管理体制に従い、各所への迅速な報告、連絡、相談を行い対応します。管理フローとして、下記の事故対応・原因究明・再発防止の流れで作成しています。

	事件事故 けが人発生	災害発生 地震など	個人情報 漏洩事故発生	
事故 対応	- 警察及び救急車・消防車等の出動要請 - 利用者・職員の安全確保及び避難誘導	- 利用者及び職員の安全確保・避難誘導 - 二次災害防止対策 - 情報収集	- 帳票紛失であれば、施設内徹底探査 - 漏洩内容の把握と該当者へ連絡及び謝罪	自治体へ状況を報告 自治体の指示に基づき全面的に協力
原因 究明	- トラブルの原因調査 - 事故の要因調査及び確認 - 対応者へのヒアリング調査	- 被害状況の確認と運営再開可否について自治体との協議 - 施設の被害状況調査	- 発生に至るまでの経緯確認と要因調査 - システム不具合の場合は業者へ対応連絡	弊社業務以外の要因の可能性がある場合は関連業者へヒアリング調査
再発 防止	- 業務マニュアルの見直しブラッシュアップ - 職員への教育と情報共有の徹底	緊急時の避難訓練とマニュアルの見直し	- 該当者へ辞状況説明・被害に関する保証 - システム不具合の場合は業者へ対応連絡	業務改善に応じてマニュアルのブラッシュアップ及び職員への研修実施など教育の徹底



防災訓練

- 消防訓練・救命講習や危機管理研修等は、消防署の専門の方を講師に招き、年に2回休館日等を利用して防災訓練を実施し、避難経路の確認・消火器の使用方法等の確認を行います。
- 災害・事故発生に備え災害時における迅速、的確な緊急対応ができるように「火災時・災害時対応訓練」(市と協議の上)を実施し、指示・報告や避難経路の確認等を研修します。災害発生時には「クライシス対策本部」を設置し、被災地以外の地域から人材を派遣するなどの策を講じ、業務の継続を図ります。



日常の安全対策、快適な利用環境の提供、非常災害時等の危機管理対策や体制について示してください。
なお、マニュアル等がある場合は示してください。

災害時の支援対応例

2024年1月4日
令和6年能登半島地震被災地支援活動
石川県七尾市にて炊き出しを実施



七尾市能登島
生涯学習総合センター



七尾市能登島地区
コミュニティセンター



七尾市立
能登島小学校

石川県珠洲市・穴水町へ
水の提供



(写真上段左)当社の活動に賛同いただいた企業様から、ゼリーなど960個を提供いただき、1月5日にお届けしました。

- ・弊社が新潟県内で受託運営している新潟大学図書館でも地震の大きな被害をうけ、書架から本が落下してしまいました。
- ・1月2日に現地スタッフの他、営業所スタッフ、本社スタッフも現地に駆け付け、余震が続く中でしたが書架整理や修復等を進め、1月5日の開館予定日に予定通り開館することができました。



災害協定締結のご提案

- ・弊社グループは大規模災害時の支援体制として、避難所炊き出し業務等を実施しています。
- ・社会課題解決型企業を目指す弊社グループは、協定締結により、大規模な地震や風水害等が発生した(発生する恐れがある)場合に、要請に基づき、施設の早期復旧、施設を活用しての被災者への炊き出しなどの支援を行います。

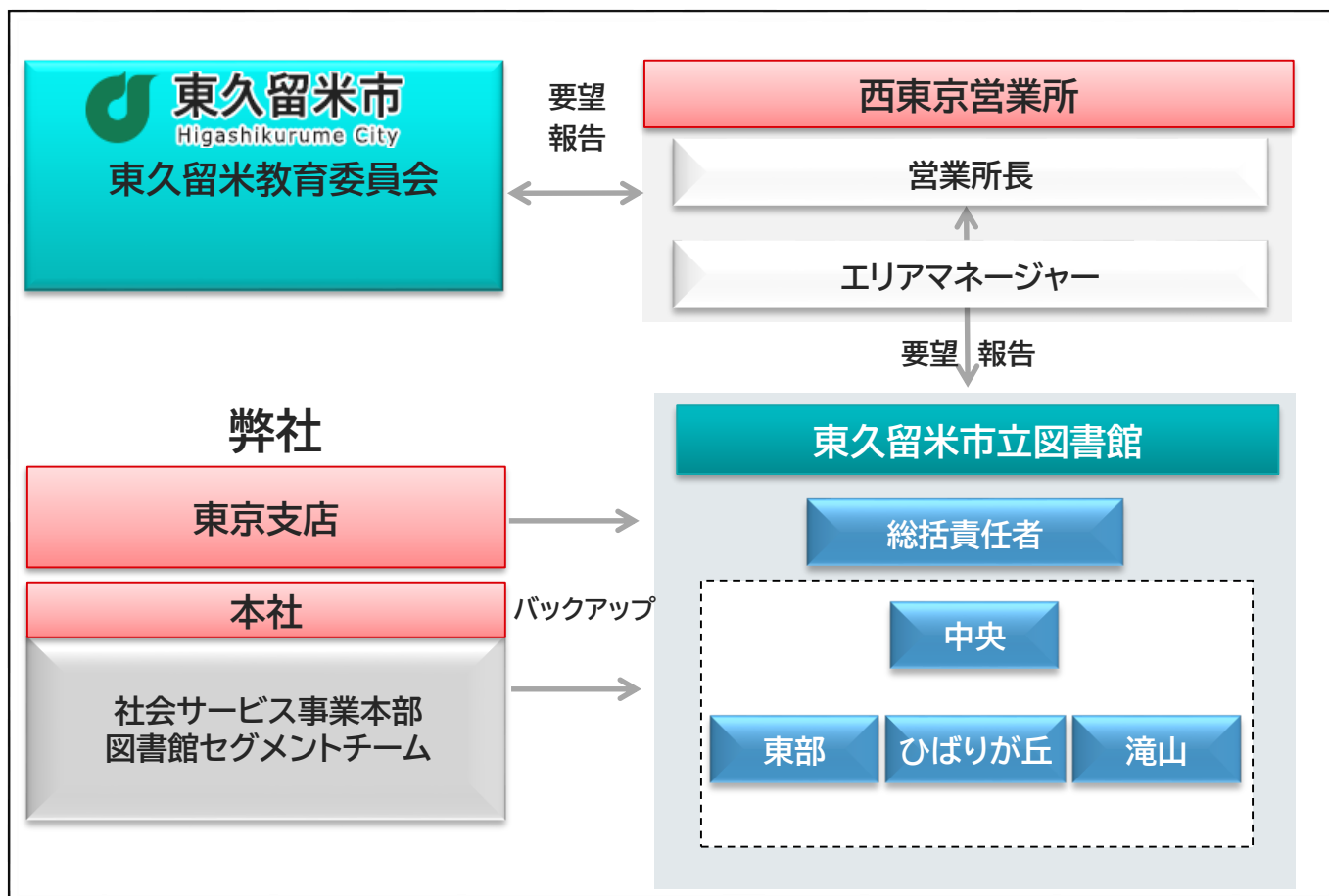


- ・現在の自治体様と25件の災害協定を締結しており、受託決定後、「災害時の炊き出し等に関する協定」等の締結についてご提案いたします。

組織・運営体制および人員配置を示してください。

(1)組織体制図(様式任意)

○全体組織図



○中央図書館組織図



○地区館組織図



報告
相談

指示

組織・運営体制および人員配置を示してください。

(2)人員配置計画書(様式任意)

○中央図書館人員配置計画

役職	区分	資格	経験	勤務時間/日	勤務日/週	人数
総括責任者	フルタイム	司書	図書館実務経験者	8時間	5日	1名
中央図書館長 (施設管理責任者兼任)	フルタイム	司書	図書館実務経験者	8時間	5日	1名
図書サービス責任者	フルタイム	司書	図書館実務経験者	8時間	5日	2名
児童サービス責任者	フルタイム	司書	図書館実務経験者	8時間	5日	1名
児童サービス専門員	フルタイム	司書	図書館での児童サービス経験者	8時間	5日	1名
常勤スタッフ	フルタイム	司書	図書館実務経験者が望ましい	7.5時間	4日～5日	8名
パートスタッフ	パート	不問	図書館実務経験者が望ましい	5時間	3日～4日	7名

○地区館人員配置計画

役職	区分	資格	経験	勤務時間/日	勤務日/週	人数
地区館長	フルタイム	司書	図書館実務経験者	8時間	5日	各館1名
地区館長補佐	フルタイム	司書	図書館実務経験者	8時間	5日	各館2名
常勤スタッフ	フルタイム	司書	図書館実務経験者が望ましい	7.5時間	4日～5日	各館6名
パートスタッフ	パート	不問	図書館実務経験者が望ましい	5時間	3日～4日	各館5名

○人員配置計画のポイント

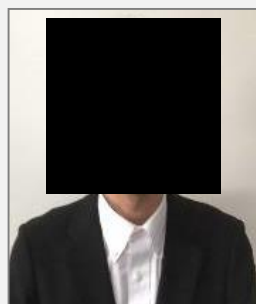
- ・東久留米市立図書館4館の連携・一体化の強化を目的として「総括責任者」を配置
- ・総括責任者は、東久留米市への連絡窓口役にもなり、4館のマネジメント等運営全体を総括する役割
- ・中央図書館長は、中央図書館の運営へ注力できる体制 総括責任者不在時は代理対応
- ・図書サービス責任者及び地区館長補佐は、開館中の責任者常駐の水準を保つため2名配置
- ・上記の人員配置計画は現段階での案であり、選定後現状を把握した上で最終決定

組織・運営体制および人員配置を示してください。

運営体制の考え方

- ・組織体制として総括責任者が現場の一元管理を行い、職員への報告・連絡・相談及び、職員の指示・命令を行います。
- ・運営に際し、管轄する西東京営業所のエリアマネージャーが担当課の窓口となり定期訪問し、円滑な業務運営が行われているか確認を行うと同時に、現場指導及び担当課に報告を行います。また、本社事業本部が支店・営業所・現場のサポートを行います。職員一人ひとりが**東久留米市立図書館の「顔」**であるという意識を持ち、利用者から好感をもたれる接遇、専門性の向上を図るとともに、個人情報の取り扱いには十分配慮し、限られた人員体制の中で効率・効果的に人員を配置して運営を行います。

予定している総括責任者



経歴

(正社員)
社歴18年
図書司書・防火・防災責任者資格
【図書館業務】
経験10年
江東区立深川図書(業務責任者)
杉並区 永福図書館(副館長)
名古屋市立図書館(館長)
新十津川図書館(施設長)

- ・4館をまとめる総括責任者として様々な現場の経験が豊富な者を配置します。
- ・図書館の運営方針や社内ルールを理解している者を総括責任者に配置します。

総括責任者候補

担当者の役割

■営業所長

定期的に担当課および各現場を訪問し、現場の状況把握に努めます。現場からの報告に加え、市のご担当者様からのご意見・ご要望も直接伺い、それらを速やかに業務運営へ反映することで、継続的な改善と信頼関係の構築を図っています。

■エリアマネージャー

現場任せにしないきめ細やかな管理体制のもと、高い頻度で施設を訪問し、状況確認や市からの指示事項への対応を直接行っています。現場職員との密な連携を通じて課題を早期に把握し、迅速な対応や改善を図ることで、安定した運営を力強くサポートしています。日常的な声かけやフォローを通じて、現場が安心して業務に取り組める体制を構築しています。

■社会サービス事業本部 図書館セグメントチーム

事業本部は、図書館運営全体のマネジメントを担う中枢部門として、現場職員が円滑かつ安心して業務を遂行できるよう、日常的な支援体制を構築しています。運営方針や業務手順に関する指示・情報発信を行うとともに、各館の状況に応じた柔軟な対応や業務改善の提案も行っております。また、職員研修の企画・実施、利用者向けイベントの準備支援、課題発生時のトラブル対応など、必要に応じて事業本部職員が現地に赴き、実務面でも積極的にサポートを行います。現場の声に耳を傾け、各館の特性に寄り添いながら、質の高い図書館サービスの提供を継続的に支える役割を担っています。

組織・運営体制および人員配置を示してください。

(3)勤務シフト表(様式任意)

- ・仕様書・要求水準に則った人員を配置し、繁忙期が予想される曜日や時間帯(休日明けの土曜日など)には、あらかじめ従事者を増員しています。
- ・館長をはじめとした責任者クラスのメンバーを中心に、行事やイベント等の立案、実施及び選書会議が行えるよう事務室内作業の時間を設けています。

○中央図書館 月曜日～木曜日

	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00
統括			事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	休憩	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	
館長		開館準備	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	休憩	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業		
図書サービス責任者orフルタイム		開館準備	カウンター	事務室内作業	カウンター	巡回準備	休憩	事務室内作業	カウンター	事務室内作業	配架	
児童サービス責任者orフルタイム		開館準備	カウンター	カウンター	配架	休憩	巡回便処理	事務室内作業	カウンター	書架整頓		
フルタイム		開館準備	予約資料抜き取り	カウンター	カウンター	休憩	配架	カウンター	カウンター	督促電話	予約電話	
フルタイム		開館準備	カウンター	カウンター	予約電話	カウンター	休憩	カウンター	巡回便処理	カウンター	巡回準備	
パート		開館準備	配架	予約資料抜き取り	カウンター	休憩	配架	巡回便処理	配架			
図書サービス責任者					事務室内作業	事務室内作業	カウンター	休憩	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業
フルタイム					巡回準備	配架	カウンター	休憩	カウンター	予約資料抜き取り	カウンター	カウンター
フルタイム					巡回準備	カウンター	休憩	カウンター	予約電話	配架	カウンター	配架
パート								配架	予約資料抜き取り	カウンター	配架	カウンター
パート								配架	巡回便処理	書架整頓	巡回準備	配架・閉館準備

○中央図書館 土曜日

	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00
統括			事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	休憩	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	
図書サービス責任者orフルタイム		開館準備	事務室内作業	カウンター	事務室内作業	巡回準備	休憩	事務室内作業	カウンター	事務室内作業		
児童サービス責任者orフルタイム		開館準備	カウンター	事務室内作業	事務室内作業	休憩	巡回便処理	事務室内作業	カウンター	事務室内作業		
フルタイム		開館準備	カウンター	事務室内作業	カウンター	休憩	事務室内作業	カウンター	事務室内作業	督促電話	予約電話	
フルタイム		開館準備	予約資料抜き取り	カウンター	休憩	カウンター	配架	カウンター	配架	巡回準備	配架	
フルタイム		開館準備	予約資料抜き取り	カウンター	休憩	カウンター	カウンター	配架	カウンター	配架	配架	
フルタイム		開館準備	カウンター	予約資料抜き取り	予約電話	カウンター	休憩	カウンター	巡回便処理	カウンター	巡回準備	
パート		開館準備	配架	配架	カウンター	休憩	配架	巡回便処理	配架			
パート		開館準備	配架	配架	配架	配架	休憩	巡回便処理	配架			
図書サービス責任者					事務室内作業	事務室内作業	カウンター	休憩	事務室内作業	事務室内作業	カウンター	事務室内作業
フルタイム					巡回準備	配架	カウンター	休憩	カウンター	予約資料抜き取り	カウンター	カウンター
フルタイム					配架	カウンター	カウンター	休憩	巡回便処理	予約電話	配架	配架
パート								配架	予約資料抜き取り	カウンター	配架	カウンター
パート								配架	巡回便処理	書架整頓	巡回準備	配架・閉館準備

○中央図書館 日曜日

	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00
館長			事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	休憩	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	
図書サービス責任者orフルタイム		開館準備	事務室内作業	カウンター	事務室内作業	巡回準備	休憩	事務室内作業	カウンター	事務室内作業		
児童サービス責任者orフルタイム		開館準備	カウンター	事務室内作業	事務室内作業	休憩	巡回便処理	事務室内作業	カウンター	事務室内作業		
フルタイム		開館準備	カウンター	事務室内作業	カウンター	休憩	事務室内作業	カウンター	事務室内作業	督促電話	予約電話	
フルタイム		開館準備	予約資料抜き取り	カウンター	休憩	カウンター	配架	カウンター	配架	巡回準備	配架	
フルタイム		開館準備	予約資料抜き取り	カウンター	休憩	カウンター	カウンター	配架	カウンター	配架	配架	
フルタイム		開館準備	カウンター	予約資料抜き取り	予約電話	予約電話	休憩	カウンター	巡回便処理	カウンター	巡回準備	
パート		開館準備	配架	配架	カウンター	休憩	配架	巡回便処理	配架			
図書サービス責任者					事務室内作業	事務室内作業	カウンター	休憩	事務室内作業	事務室内作業	カウンター	事務室内作業
フルタイム					巡回準備	配架	カウンター	休憩	カウンター	予約資料抜き取り	カウンター	カウンター
フルタイム					配架	カウンター	カウンター	休憩	巡回便処理	予約電話	配架	配架
パート								配架	予約資料抜き取り	カウンター	配架	カウンター
パート								配架	巡回便処理	書架整頓	巡回準備	配架・閉館準備

組織・運営体制および人員配置を示してください。

○地区館 月曜日～木曜日

	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00
分館長		開館準備	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	カウンター	休憩	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業		
フルタイム		開館準備	カウンター	事務室内作業	カウンター	巡回準備	休憩	カウンター	事務室内作業	カウンター		
フルタイム		開館準備	カウンター	カウンター	配架	休憩	巡回便処理		事務室内作業	カウンター		
フルタイム		開館準備	予約資料抜き取り	カウンター	事務室内作業	休憩	配架	カウンター	配架	督促電話		
パート		開館準備	配架	配架	カウンター	休憩	配架	巡回便処理	配架			
分館長補佐				事務室内作業	事務室内作業	カウンター	休憩	事務室内作業	事務室内作業	カウンター	カウンター	閉館作業
フルタイム					予約電話	カウンター	カウンター	休憩	カウンター	予約資料抜き取り	カウンター	
パート									配架	カウンター	書架整頓	
											巡回準備	配架・閉館準備

○地区館 土曜日

	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00
分館長		開館準備	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	休憩	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業		
分館長補佐		開館準備	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	休憩	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	カウンター	予約電話	
フルタイム		開館準備	カウンター	事務室内作業	カウンター	休憩	事務室内作業	巡回便処理	カウンター	督促電話		
フルタイム		開館準備	カウンター	カウンター	休憩	カウンター	配架	カウンター	配架	巡回準備		
パート		開館準備	予約資料抜き取り	配架	カウンター	休憩	配架	巡回便処理	配架			
パート		開館準備	配架	カウンター	配架	配架	休憩	巡回便処理	配架			
分館長補佐				事務室内作業	事務室内作業	カウンター	休憩	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	閉館作業
フルタイム					巡回準備	配架	カウンター	休憩	カウンター	事務室内作業	カウンター	
フルタイム				配架	事務室内作業	カウンター	休憩	カウンター	予約電話	配架	カウンター	
パート								配架	予約資料抜き取り	カウンター	巡回準備	

○地区館 日曜日

	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00
分館長		開館準備	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	休憩	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業		
フルタイム		開館準備	事務室内作業	カウンター	事務室内作業	休憩	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	カウンター	予約電話	
フルタイム		開館準備	カウンター	事務室内作業	カウンター	休憩	事務室内作業	巡回便処理	カウンター	督促電話		
フルタイム		開館準備	カウンター	事務室内作業	休憩	カウンター	配架	カウンター	配架	巡回準備		
パート		開館準備	予約資料抜き取り	配架	カウンター	休憩	配架	巡回便処理	配架			
パート		開館準備	配架	カウンター	配架	配架	休憩	巡回便処理	配架			
分館長補佐				事務室内作業	事務室内作業	カウンター	休憩	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	事務室内作業	閉館作業
フルタイム					巡回準備	配架	カウンター	休憩	カウンター	事務室内作業	カウンター	
フルタイム				配架	事務室内作業	カウンター	休憩	カウンター	予約電話	配架	カウンター	
パート								配架	予約資料抜き取り	カウンター	巡回準備	

以下の業務について、職員のスキルと人数および業務の実施体制を示してください。
また、要求水準を満たす職員を継続的に確保する具体的な方策も示してください。

(1)選書

選書業務の実施体制

- ・選書の基準・考え方は、「東久留米市立図書館資料収集方針」及び「東久留米市立図書館資料選定基準」を遵守し、市民のニーズの把握に努め実施します。

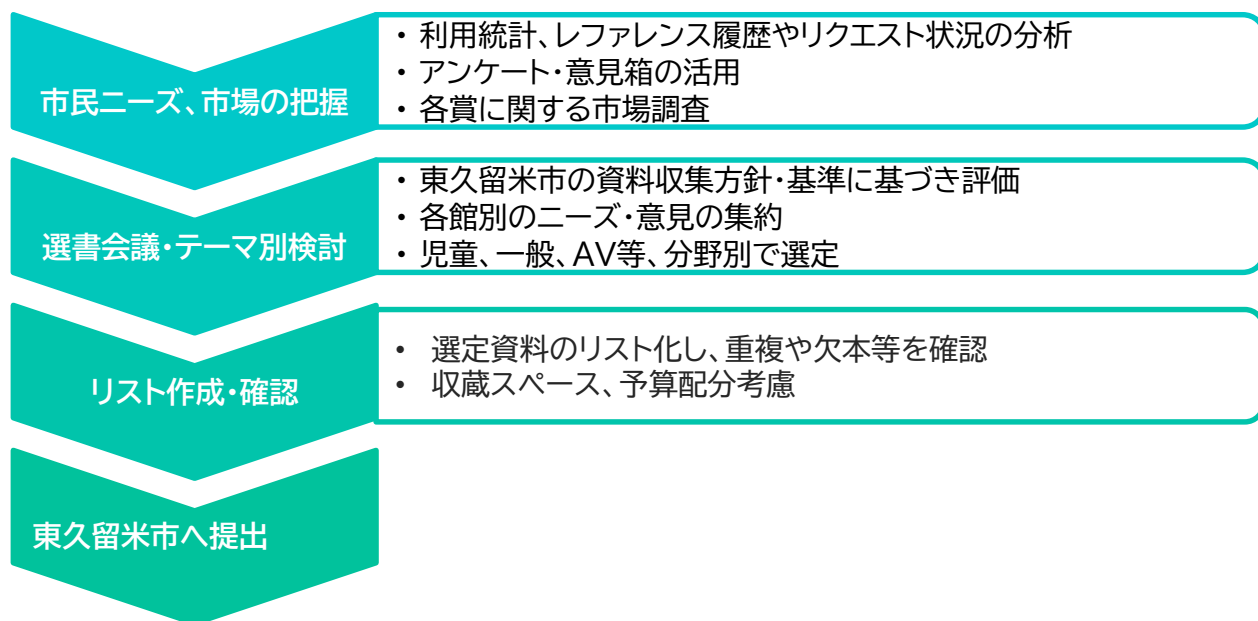
<資料収集方針>

- 1 市民の多様なニーズや社会的動向等を考慮した蔵書構成を目指し、市民の教養、調査研究、レクリエーション等に資するために、幅広く資料を収集する。
- 2 障害、年齢、言語等にかかわらず多様な人々に対応した様々な形態の資料を収集・提供する。
- 3 地域の歴史・文化を次代へ継承するための資料を収集し、保存する。
- 4 多様な意見のある事柄については、それぞれの観点に立つ資料を収集する。
- 5 著者の思想的、宗教的、党派的立場にとらわれて、その著作を排除することはない。
- 6 個人や組織、団体からの圧力や干渉によって収集の自由を放棄したり、紛糾をおそれて自己規制したりしない。
- 7 中央図書館と地区館は、中央図書館を中心として、各館の施設規模や地域性に応じた蔵書構成に留意し、市立図書館として体系的な資料の充実を図る。

東久留米市立図書館資料収集方針より抜粋

○選書業務の実施体制

- ・選書業務は、司書資格保有の職員で行います。
各館の責任者クラスの職員はもちろん、主体性を持たせるため一般の職員にも積極的に参加できる体制で実施をしたいと考えています。
- ・エリアマネージャーや社会サービス事業本部の社員も相談役として選定をサポートします。



以下の業務について、職員のスキルと人数および業務の実施体制を示してください。
また、要求水準を満たす職員を継続的に確保する具体的な方策も示してください。

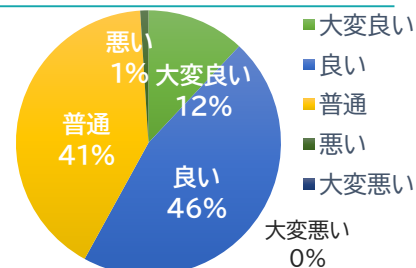
(2)窓口業務

窓口業務、フロア業務に対する基本方針

- ・カウンターやフロア、電話等の窓口対応は、利用者にとってすべての図書館サービスの入口だと考えており、職員の接客能力は、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利用者対応」と、公共施設としての「公平・平等な対応」を実現するため、年間を通し研修を全職員に実施します。また、窓口だけでなく、各イベントの補助業務も含め、利用者サービスに対応できる業務に積極的にに関わり、担当課との連携を深め、運営を行います。

業務に伴う対応

- ・窓口対応・電話対応・申込手続き等は、すばやく確実に行います。特に電話等、相手の表情が見えない業務においては対応一つで不快感を与えたり、誤解を招いてしまう恐れがあるので、丁寧な対応を心がけます。想定される質問について、スムーズに対応できるよう、FAQの作成や研修をはじめ、巡回・OJT指導を徹底します。



業務に伴う対応

弊社受託館窓口業務アンケート結果

○資料の貸出に関する業務

- ・窓口では「こんにちは」の挨拶、「お預かりします」の一言を添え利用カードおよび資料をお預かりし、内容確認を行います。その際、返却期限日・貸出冊数についてもお知らせし、プライバシー配慮のため、書名がわからないよう表紙を伏せてお渡しする等の工夫を行います。利用カード不携帯の方には、専用の用紙にご記入いただき、利用者検索で必ず確認の上、貸出処理を行います。



○返却に関する業務

- ・返却資料お預かりの際には「ありがとうございました」の一言を必ず添えたあと、返却処理を行います。予約が入っている資料が返却された場合は、所定の場所に仕分け、他の返却済資料との区別を行います。
- ・付属資料の確認、視聴覚資料の合致確認、汚損・破損・落書き等のチェックを正確に行い、速やかに配架します。延滞資料や延長希望の申し出があった場合は、マニュアルに従い丁寧な対応を心掛けます。



○利用者登録に関する業務

利用規定や手続き

- ・登録に際しての条件や一般規則の他、利用規定をわかりやすく説明します。
- ・利用者の記入例を用い、申込用紙の記載方法、種類等をわかりやすく説明します。
- ・団体貸出用の貸出登録票について、全員が同一の対応ができるよう準備を行います。

正確・迅速な処理

- ・登録に係る業務は内容を十分に確認し、正確且つ迅速に処理します。

プライバシー保護の徹底

- ・利用者カード申込書は重要な個人情報です。取扱い・保管には細心の注意を払います。
- ・登録された個人情報の取り扱いについても、本施設の基準に従い慎重に行います。

以下の業務について、職員のスキルと人数および業務の実施体制を示してください。
また、要求水準を満たす職員を継続的に確保する具体的な方策も示してください。

予約・リクエスト・相互貸借業務

○予約・リクエストに関する業務

- ・取置き期限超過資料の処理について、手順に則し的確に業務を遂行します。
- ・予約及びリクエスト受付の際、該当資料を業務用端末で確認し、該当資料が存在しない場合は資料の詳細を利用者にお聞きするとともに情報を収集し、該当資料の提供に努めます。
- ・カウンターにて受付の際、利用者に予約・リクエスト・相互貸借資料の準備状況等の告知方法(電話・メール・連絡不要)について必ず確認します。します。

○相互貸借資料に関する業務

- ・貸出返却時には資料に誤りがないか確認後、処理を行い、延滞・汚破損がないよう確認を徹底します。
- ・メッセージ・留意事項のある資料・付録等のついた資料について適切な処理を心掛け、相互貸借の相手館に迷惑のかからないよう取り組みます。返却期限までに資料を返さない「延滞」は、他の利用者の利用が妨げられることになるため、必要に応じて担当課へ相談を行います。

○予約準備等に関する業務

- ・取置き期限超過資料の処理、前日受付分の入力データ確認等についても、手順に則し的確に業務を遂行します。予約及びリクエスト受付の際、該当資料を業務用端末で確認します。

督促・紛失・汚破損業務

○督促業務

- ・返却期限までに資料を返さない「延滞」は、他の利用者の利用が妨げられることになります。
- ・督促業務は利用者にとりかかりと理解・納得いただき、迅速に返却いただけるように努めます。

○紛失・汚破損等処理

- ・案内や掲示等を行い、日頃から利用者に本を大切に扱っていただくよう取り組みます。
- ・大切に扱っていただくためにも「**書架にある本の状態をできるだけきれいな状態で保つ**」意識が大切となることを職員一人ひとりが認識し、汚破損時には下記の対応を行います。

- ・紛失については、東久留米市立図書館の処理マニュアル・要求水準に準じて対応を行います。
- ・汚破損についても処理マニュアルに準じ修復・装備を行います。日頃から研修等を実施することにより、汚破損への対応ができるようにします。



利用案内業務

○利用案内業務

- ・施設の利用に関する案内業務、その他利用者への有用な情報等について情報の発信を行います。
- ・ブックスタート事業、図書館見学等をはじめ、事業に係る案内業務を実施します。

以下の業務について、職員のスキルと人数および業務の実施体制を示してください。
また、要求水準を満たす職員を継続的に確保する具体的な方策も示してください。

予約・リクエスト・相互貸借業務

○予約・リクエストに関する業務

- ・取置き期限超過資料の処理について、手順に則し的確に業務を遂行します。
- ・予約及びリクエスト受付の際、該当資料を業務用端末で確認し、該当資料が存在しない場合は資料の詳細を利用者にお聞きするとともに情報を収集し、該当資料の提供に努めます。
- ・カウンターにて受付の際、利用者に予約・リクエスト・相互貸借資料の準備状況等の告知方法(電話・メール・連絡不要)について必ず確認します。

○相互貸借資料に関する業務

- ・貸出返却時には資料に誤りがないか確認後、処理を行い、延滞・汚破損がないよう確認を徹底します。
- ・メッセージ・留意事項のある資料・付録等のついた資料について適切な処理を心掛け、相互貸借の相手館に迷惑のかからないよう取り組みます。返却期限までに資料を返さない「延滞」は、他の利用者の利用が妨げられることになるため、必要に応じて担当課へ相談を行います。

○予約準備等に関する業務

- ・取置き期限超過資料の処理、前日受付分の入力データ確認等についても、手順に則し的確に業務を遂行します。予約及びリクエスト受付の際、該当資料を業務用端末で確認します。

職員の資質向上に対する取組

- ・業務従事者は公平な立場で、図書館資料と利用者をつ結びつける役割があります。利用者の信頼を得よう努力するとともに専門職としての自覚を持ち、研修によって力を磨いていくことが大切であると考えています。

組織的資質向上

- ・指揮命令系統に沿ってアドバイスや情報を伝え、従事者の資質向上に努めます。また日々のミーティングを含め、日頃から意識付けを行います。



専門的資質向上

- ・エリアマネージャーや本社の専門職員によるOJTや研修を行い、従事者の資質向上に努めます。研修後は理解度の確認を行うためのテストを行います。

- ・「**公共サービスであること**」を念頭に置き教育・研修を行い、図書館業務、貸館業務、マナー、トラブル対応、セキュリティといった総合的な研修はもちろん、随時、**様々な研修・指導・自己研鑽**を行い、業務従事者の**知識向上と意識の改善**を継続的に図ります。
- ・実践的な研修は、休館日や、シフト制での休日を利用した複数回の研修を行うなど、実務研修を行います。「専門職に求められる最新の知識・配架の心得等の習得」に不断的努力を行うとともに、中・長期的視野に立って自治体サービスにおける施設運営のあり方を実践・思考できる者の育成に努め、「地域の情報拠点、課題解決型図書館」を目指します。
- ・自らキャリアビジョンを構築、実現、本来の専門的能力を発揮し、高い住民サービスを提供できる人材を育成します。全従事者が、年度初めに年間目標を設定し、年度終わりには自身が設定した目標に対し、どれだけ達成できたかを自己評価します。施設に求められるサービス・施策を企画・実施するとともに、将来的には施設をマネジメントしていくことのできる人材を育成することを基本的な方向として定めます。

以下の業務について、職員のスキルと人数および業務の実施体制を示してください。
また、要求水準を満たす職員を継続的に確保する具体的な方策も示してください。

職員確保策

○長期雇用の原則

図書館職員の雇用は、業務経験と専門性を高めるため、長期雇用を原則とします

○意欲を尊重した採用

図書館経験者を中心に業務遂行に意欲的に取り組み、利用者から愛される人材を採用します。

○地元雇用優先

東久留米市にお住まいの方を優先的に採用することにより、地元雇用の創出に努めます。弊社では、これまでも地域住民の雇用を原則とし、地域の特性・情報をサービスに反映し、地域に根付いた運営を行っています。

- ・**運営の核**となる職員の雇用は非常に重要であると考えます。弊社はこれまでに多数の直営や事業者間の引継ぎを実施してきており、継続雇用が難しい場合においても、様々な人員確保策や応募者のニーズに合わせた雇用のバリエーション(常勤・非常勤、日数、時間に配慮した雇用体系)を用意し、万全の態勢で運営を開始できるようしっかりと進めます。

転籍雇用

- ・現在従事されている職員の転籍雇用意思の有無を確認。
- ・**転籍希望される場合は、最優先**で面談を行う。

社内異動

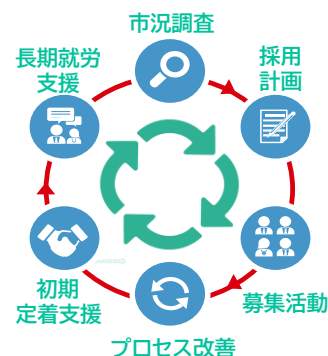
- ・現在、弊社が運営している自治体からの経験者の異動、事業本部からの異動を検討。
- ・**※新規募集で条件を満たした東久留米市在住の応募者が来た場合は優先**

新規募集

- ・専門企業やハローワーク等と連携し、インターネットでの募集、有資格者のスカウト、折込広告、エリアを絞ったポスティング等を実施。

○弊社グループ本体の採用・定着専門部隊による高度支援

- ・人材採用から定着までの各種取り組み(採用市況分析・採用計画及び施策の立案、実行支援・モニタリング・退職抑止施策等)について、社内の専門部署(採用教育部)が一気通貫した社内支援を実施します。
- ・社内の専門部署(採用教育部)が地域性や職種等に応じた有効な採用活動を実施します。



○脱・求人媒体を目指したオウンドメディア経由での募集強化

- ・弊社グループでは、全社採用管理プラットフォームを導入の上、Web上における求人情報の露出度を高め、更に世界最大級の求人検索エンジン「indeed」と連携することで、多くの応募者を確保します。オウンドメディアに掲載されている全ての求人は、最短期間で全国のハローワークへ掲載されるスキームを確立しています。



○人材紹介制度

- ・弊社はグループ全体で約4万人の職員を雇用しており、グループ社員の人脈を活用した職員紹介を積極的に推進しています。グループ社員が友人・知人を紹介し、入社を促進を図り、専門的且つ有能な人材の確保に繋がっています。また、紹介いただいた職員には報奨金を支給しています。

児童サービス専門員のスキルと人数について示してください。
また、要求水準を満たす職員を継続的に確保する具体的な方策も示してください。

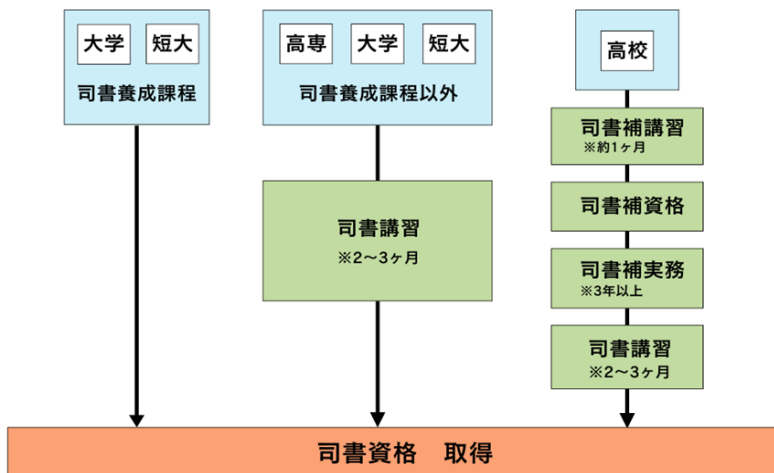
児童サービス専門員の実施体制

- ・中央図書館に児童サービス責任者及び児童サービス専門員を1名ずつ配置します。
- ・地区館についても地区館長を筆頭に連携体制を構築します。
- ・児童サービス専門員は、「子ども自身が自発的に質問・相談をしやすい環境」であることを目標に踏まえた丁寧な関わりを重視します。

- ・調べ学習や読書案内の支援(レファレンス対応)
- ・年齢や関心に応じた資料選書と配架
- ・学校・家庭との連携による読書活動の推進
- ・おはなし会・読書イベント等の実施
- ・**児童が質問しやすい雰囲気をつくるための積極的な挨拶・声掛けの徹底**
→利用中の様子に気を配り、職員側からさりげなく**関心や疑問を引き出す**姿勢を標準化

資格取得サポート制度の導入

- ・児童サービス専門員は、仕様書上司書資格の保有が必須となっている役割であることから、より専門的な知識や技術が求められていると認識しています。弊社では、職員に対して司書資格取得のサポートを行っており、継続的に質の高い人材をそろえ、質の高いサービスを提供できる体制づくりに努めています。



司書の資格を取得するには、主に2つの方法があります。大学・短大で図書館に関する科目を履修し卒業する、または司書講習を受講して修了する、です。司書として働くためには、採用試験に合格する必要があります。

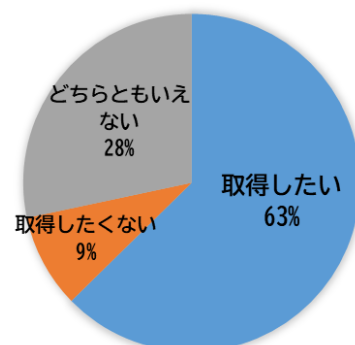


- ・働きながら取得できる通信制での取得できる、サポート制度を導入し、司書率の向上と育成を図ります。

連携予定の教育機関

教育機関	取得方法
八洲学園大学	通信制
聖徳大学通信教育部	通信制

社員アンケート 資格が無いスタッフ300名



- ・約200名がサポートがあれば取得したいと回答がありました。

職員の資質向上やサービス向上につながる指導・育成や研修体制について示してください。

教育研修体制

○人材育成の必要性について

- ・**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。
- ・職員全員に方針や同じ目線のもと従事してもらうため、全員が必ず受講する基礎研修、担当分野別の本社研修、OJT・OFFJTとそれぞれの目的に応じた研修を用意して実施しています。
- ・**「指導・研修・訓練は、生涯続くものであり、かつ必要な時に受講できるものであるべき」という考え方を基本として、質の向上に取り組んでいます。**オープン後もOJTや定期研修を行い、常に職員のスキルアップや意識向上に努め、館外研修にも参加をします。研修終了後には担当課へ「研修報告書」を提出します。



入社時研修

入社時に必ず全員(経験者含む)受講し、図書館職員としての基礎を学ぶ



本部研修

接遇・倫理・レファレンス対応をはじめ、図書の本質的要素を学ぶ(OJT・OFFJT)



管理職研修

キャリアアップを目的とした本部専門員や全国の責任者クラスを対象にした研修



動画研修ツール『eラーニング』

普段の業務で分からなかったことや、知識の確認をしたい時など、パソコンやタブレットなどの端末を通して、いつでもどこでも様々な研修が受けられるeラーニング教材



入社時研修

○コンプライアンス研修

- ・コンプライアンスの徹底を図り、遵守する体制を確立しています。東久留米市の信用を失墜させることのないよう、職員教育を徹底し、労働関係法令・マニュアル等の遵守を徹底します。

○個人情報研修

- ・個人情報の保護は、事業活動の基本であると認識し、個人の権利・利害を侵害することのないよう、個人情報の適正な保護・取り扱いに努めます。

○情報セキュリティ研修

- ・情報セキュリティ事故防止に関する危機意識を高めるための研修を行い、ウィルス感染・不正アクセス等、情報漏洩のリスク対策を学びます。

○図書館基礎研修・接遇マナー研修

- ・図書館で働く基礎研修を行い、経験者は復習、未経験者はこれから働く基礎を学びます。また、利用者の立場に立った図書館サービスを徹底するための基本動作確認を行います。



職員の資質向上やサービス向上につながる指導・育成や研修体制について示してください。



本部研修

○図書館現場指導(OJT・OFFJT)

- ・定期的に本部指導員より、図書館業務全体を把握するためのOJT研修、ペーパーでの認識共有OFFJTを行います。
- ・現場レベルに落とし込んだ業務マニュアルの確認とともに、システム・各種業務の確認・指導を行います。段階的に図書館業務を理解できるよう順序立てられた、弊社独自の「新人研修チェック表」と「業務マニュアル」を使用し、個々の進捗を見極めながら、教育を行います。

○達成度確認

- ・経験を積んだ職員も含めて、どの程度業務を正確に理解し、それを応用できるかの確認研修を定期的に行います。

○定期研修

- ・レファレンス研修、時事問題研修、オンラインデータベース研修、日常業務との関連の中で行う業務研修、接遇マナー研修、個人情報保護研修、スキルアップ研修などの定期的な研修を各館及び本部で実施します。

※特に今後の公立図書館に求められる機能である“課題解決型図書館”の実現に向けて、専門職である司書による高度なレファレンス能力が必須となります。レファレンス・ライブラリアンを育成し、レファレンス能力のより一層の向上に向けて日々研鑽します。

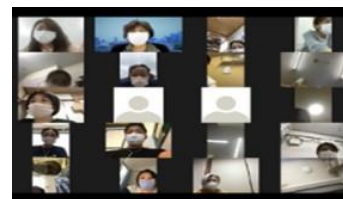


管理職研修

- ・責任者クラスのとめ役と、次世代の責任者を育成するため、全国からリーダークラスを選抜し、毎年マネジメント研修を実施しています。

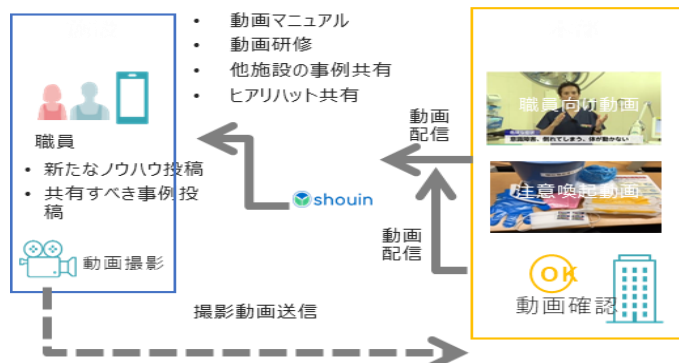
※2020年度～2024年度はリモートによる研修で、図書館の最新情報の共有をはじめ、コミュニケーション方法や事故防止に関するグループワークを行いました。

- ・各受託図書館の責任者を対象に、リモート会議を行い、定期開催での各館の報告に加え、直近の注意喚起や事例紹介、責任者のあるべき姿の指導等を行い、**一方通行になることのないよう、ディスカッションを実施**し、各現場の課題解決や知識の向上に努めています。



動画研修ツール 弊社内共有アプリ『Shouin』を活用した学習

- ・**eラーニングを導入**し、全職員の一斉研修実施が難しい場合や、家庭との両立をしながら働く方、普段の業務で分からなかったことや、知識の確認をしたい時など、施設業務の基礎的な講座から、施設で働く上で大切な心構えなど21コンテンツを用意しています。
- ・プラットフォームで全国の受託館情報が入手することができ、レファレンス事例やイベント企画の方法、普段の業務の課題を解決する方法など、マニュアルがDLでき、情報収集が可能な環境を整えています。



職員の資質向上やサービス向上につながる指導・育成や研修体制について示してください。

○その他の本部・支店の研修、その他の研修

研修名・主催者・講師等	内容・目的	参加対象者
Pマーク研修 (個人情報保護)研修 主催・講師:支店担当者 年/1回	【内容】個人情報保護についてテキストを用いて学び、テストを実施する。事故事例について学ぶ 【目的】個人情報保護の重要性を再認識し、適切な管理方法を習得する	全員
情報セキュリティ教育研修 主催・講師:本部担当 年/1回	【内容】情報セキュリティについて、ウィルス感染・不正アクセス等、情報漏洩のリスクと対策について学ぶ 【目的】情報セキュリティ事故防止に関する危機管理意識を高める	全員
接遇マナー研修 主催・講師:本部担当 年/1回	【内容】図書館の窓口業務での接客サービスについて基本の確認を行う 【目的】利用者の立場にたった図書館サービスを徹底する	全員
レファレンス研修 主催・講師:本部担当 年/1回	【内容】レファレンスサービスの基本と実務を学ぶ 【目的】利用者の課題解決に向けた図書館職員のスキル平準化	全員
選書研修 主催・講師:本部担当 年/1回	【内容】選書についての知識と留意点を学ぶ 【目的】選書方針に則り、選書についての方法を習得する	常勤
ビジネス支援サービス研修 主催・講師:本部担当 不定期開催	【内容】課題解決の一つのテーマとしてビジネス支援についての知識の共有を図る 【目的】ビジネス支援について学び、図書館サービスにつなげる	全員
本の修理研修 主・講師:本部担当 不定期開催	【内容】本の修理について、技術を学ぶ 【目的】製本知識・修理方法を学び、図書館資料の長寿命化を図る	全員
障がい者サービス研修 主催・講師:本部担当 不定期開催	【内容】障がいに関する基礎的な知識を学び、適切な利用者対応について理解を深める 【目的】誰もが利用しやすい図書館運営を目指す	全員
AED研修 主催・講師:消防署等 年/1回	【内容】心肺蘇生法とAEDの使い方を学ぶ 【目的】救急対応に備える	全員
認知症サポーター養成講座	【内容】認知症についての理解を深め、具体的な対応策を学ぶ 【目的】地域に根差す図書館として公平・公正な図書館運営に活かす	未受講職員
著作権研修 主催・講師:本部担当 不定期開催	【内容】著作権法の基礎的知識と図書館サービスにおける実例を学ぶ 【目的】著作権法に則った図書館サービスを遂行する	全員

○消防訓練・救命講習等

- ・消防訓練・救命講習や危機管理研修等は、消防署の専門の方を講師に招き、年に2回休館日等を利用して防災訓練を実施し、避難経路の確認・消火器の使用方法等の確認を行います。
- ・館内のAED操作及び救命救急についての訓練研修を年に1回実施します。心肺停止等の利用者の状態を迅速に確認し、適切にAEDを使用できるよう取り組みます。また、常勤職員全員に消防署による胸骨圧迫(心臓マッサージ)による蘇生法とAED使用方法を学ぶ「普通救命講習」を毎年受講、“救命技能認定証”を取得し、即座に対応できるよう準備を行います。



令和3年11月に、弊社指定管理施設にて利用者が大動脈解離を発症されましたが、近くの別の利用者が発見され、すぐに弊社職員が対応。事務所への119番通報の依頼・職員の招集・AEDの対応・胸部圧迫の継続を行い、救急隊に引き渡しました。体調不良者発見時の初動→AED・119番通報の指示→胸部圧迫・AEDの使用→救急隊員への引き渡しといった定期的な訓練を実施していたことにより、連動した動きが取れたと考えます。その後、一命をとりとめられたとのご報告をいただきました。



職員の資質向上やサービス向上につながる指導・育成や研修体制について示してください。

セルフモニタリング(目標設定・振り返り)の実施

- 施設長を含めた職員全員が、**年度初めに年間目標を設定**し、年度終わりには自身が設定した目標に対し、どれだけ達成できたかを自己評価します。
- サービス向上や適正な運営を継続するための施策として、エリアマネージャーによるセルフモニタリングを実施し、サービスや業務内容の自己評価及び分析・方策を立てて利用者にご満足いただけるよう取り組みます。図書館に求められるサービス・施策を企画・実施するとともに、将来的には図書館をマネジメントしていくことのできる人材を育成することを基本的な方向として定めます。
- そのための具体的な3つの柱の取り組みとして、**①企画立案、実行能力の向上②専門的研修体制の再構築③図書館員の人材育成のための体制・仕組みづくりの検討**に向けて取り組みます。

○セルフモニタリング当の結果の反映について

- 日常の慣れを払拭するためにも、**定期的に評価シートを活用**し、業務の見直しと改善を促すよう取り組みます。評価シートの自己評価の欄に職員全員が○・×を記入し、営業所長・エリアマネージャーなど第三者が評価を記入、半期単位で作成を行います。
- 個別に面談を行い、○がない欄や双方の評価に食い違いが発生している欄を指摘・フィードバックし、今後の課題として改善指導を行います。出来なかった項目が改善された場合はきちんと評価を行う事で、常に業務に対する向上心やモチベーションを高めるよう、モニタリングを活用します。

四半期ごとに業務習熟度を調査し、研修をカスタマイズして業務改善を実施

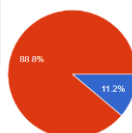
図書館業務従事者対象に、四半期ごとに図書館業務のポイントや注意点などを問題にし、正解率を確認します。

Googleフォームで現場別に
現場に赴き実施

東久留米市立図書館 正答率分析

Q1. ●●●●●●●●
A1. ●●●●●●●●
Q2. ●●●●●●●●.
A2. ●●●●●●●●

結果A判定



管理支店へフィードバック

研修実施



研修実施後は、自治体
様へご報告

○自治体 担当者からの声



定期的に担当者が巡回して、業務確認をされているので安心して業務をお任せできますし、私たちへの報告連絡相談のスピーディーになりました



業務が分からない所をうやむやにせず、分かるように研修やミーティングなどしながら、責任者がフォローされているので、チームで取り組む姿勢が見られます。

中央図書館と地区館の一体的な運営における図書館間の連携体制について示してください。

東久留米市立図書館としての一体運営の強化

- 各館には地域性や利用者層の違いがあると認識しており、それぞれに「特色(=色)」を持つことはむしろ強みと考えています。一方で、公共図書館として提供するサービスの質や基本的な方針に「差(=不均衡)」があってはならず、**全館が一定の基準と共通認識のもとで運営されることが重要**です。実際に本公募の現場説明会の際は、現在の従業員の方から「ポップやテーマ展示など細かい部分は各館それぞれで内容を決めている」と伺っております。実際にイーつのイベントでも実施する館とそうでない館で別れていると認識しています。
- 弊社は、**4館の管理運営を一元化して委託化をされている意味**を改めて意識し、そのため弊社では、“**統一の中の多様性**”をキーワードに、各館の自主性と個性を尊重しながらも、全館で足並みをそろえたサービス提供を行う体制づくりを進めてまいります。

○一体化のための取組・ご提案

- 弊社は、中央館と地区館がそれぞれの特性を活かしつつ、利用者に一貫性あるサービスを提供できるよう、以下のような組織的かつ実践的な連携体制を構築します。

総括責任者の設置

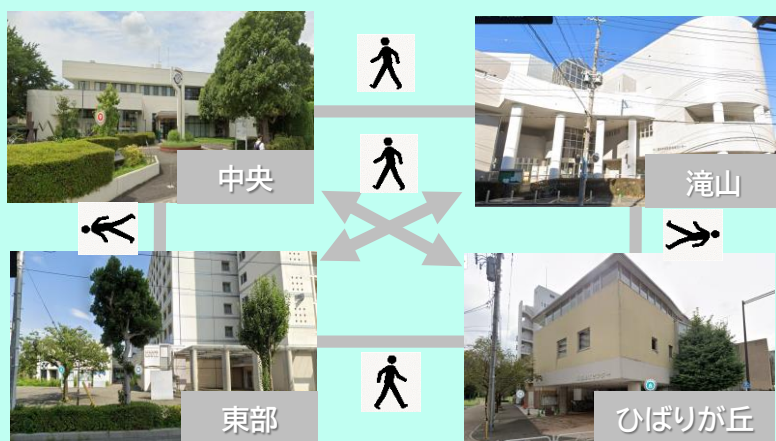
組織力強化！
総括役を設けることで判断のブレや支持のばらつきを抑え一貫した運営が実現

各責任者・全館合同定例会

安定感強化！
事例の共有により課題の早期発見や相互フォローが可能になり、従業員一人一人の認識のズレが解消

他館への実地研修制度

組織力強化！
個々の職員が全体を見渡せる柔軟性と応用性を備えた人材へと成長 風通しの良い職場環境づくりにも寄与



一定期間、通常勤務する図書館とは別の館で勤務する研修制度です。

他館を経験し地域の利用状況や運用スタイルを知ること、職員の視野を広げることができます。

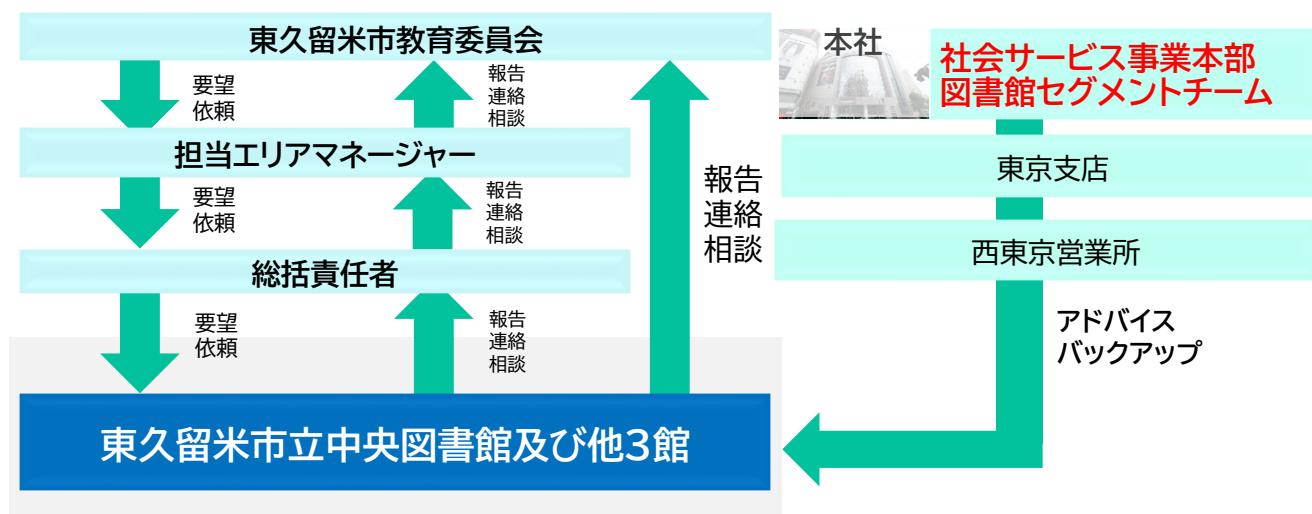
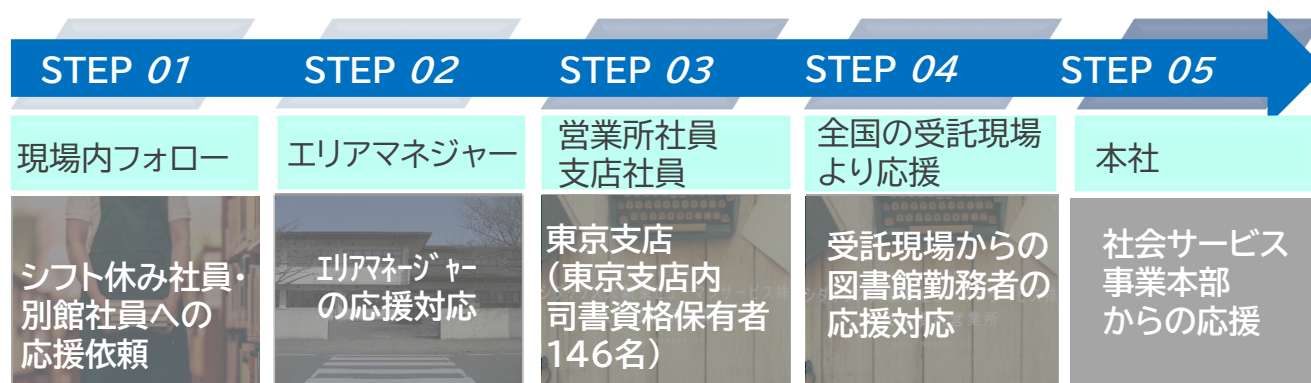
各館の特性を知ること、**定例会の内容向上、選書業務やバックアップ体制の強化**への期待ができます。

- 総括責任者の配置により組織全体の方向性を統一し、利用者がどの館を利用しても同水準のサービスが受けられる環境を整えます。加えて、定期的なミーティングを通じて現場の課題や工夫を共有し、職員同士の連携や相互理解を深めることで、全体としての運営力を底上げします。さらに、館間での実地研修やローテーション勤務を導入することで、各職員が地域ごとの利用傾向や運営スタイルを学び、視野を広げながら柔軟かつ応用力のある人材へと成長します。こうした取り組みは、単に職場の風通しを良くするだけでなく、利用者ニーズを的確に捉えた選書やサービスの実現にもつながり、結果として図書館全体の満足度と信頼性の向上をもたらします。私たちは、**各館が特色を持ちながらも、サービスの質に差のない、組織としての一体感をもった図書館運営**を目指します。

図書館の管理運営へのバックアップ体制やサポート体制について示してください。

バックアップ体制

- ・急な欠員などは、人員補充ができるよう、近隣在住の**地元雇用**を進めていきたいと考えています。責任者による調整の下、現場内の調整または東京エリアの受託館従事者で完結できる体制をとります。
 - ・東久留米市との調整や通常業務の運営サポートは、**総括責任者及び担当エリアマネージャー**が行います。
 - ・専門的な業務指導、従事者育成のための研修実施や業務の相談窓口は、**社会サービス事業本部の図書館専門部署**がサポートを行います。
 - ・立ち上げ準備期間から運営開始初期はエリアマネージャーや社会サービス事業本部の社員が通常より重点的に巡回・バックアップに入り、安定した運用を保ちます。
 - ・図書館祭りなどのイベントで限定的に人員が必要な場合でも、支店営業所の社員（通常時は担当外の者も含め）や、近隣現場のスタッフなどが応援に入り一体となって運営をサポートします。
- 長期休業取得等や欠員等時の段階に応じた全社的なバックアップ体制
- ・様々なことを想定してSTEP1～STEP5までの段階的なバックアップ体制を構築し、万全な対応を行います。体調不良等による長期休業を取得する際には、その役職にも応じてバックアップ体制を構築します。



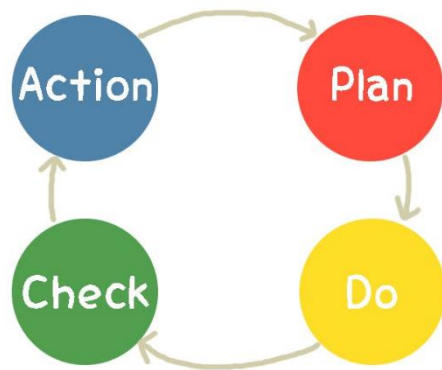
○交通機関不通などの際への備え

- ・交通機関遅延や不通・当日の急な病欠などの際には、責任者へ連絡し、柔軟に対応できる体制を取り、業務に支障をきたさないようにします。地元雇用を通じて徒歩・自転車での通勤可能な人員の確保に努めます。

利用者からの意見・要望等を把握するための方法と、それらに対処するための仕組みや体制およびトラブルの未然防止に対する方策について具体的に示してください。

利用者の意見や要望の把握

- ・業務を通じて利用者から得るニーズを担当課と共有し、サービスの充実に活かします。利用者の本音を知るには、**相互のコミュニケーションが必要不可欠**と考えます。カウンター業務やレファレンスといった日常の利用者応対の中で、利用者が気軽に声をかけ、職員と気兼ねなく接すること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通じて、リクエスト等の要望をしやすい雰囲気づくりに努めます。弊社では、利用者サービス向上のため、住民の皆様の声に真摯に耳を傾けながら、職員全員で知恵を出し合い、より良い図書館運営に繋がります。



○利用者の「生の声」の収集

- ・利用者の要望にお応えするとともに、窓口の職員や、巡回・配架・書架整理等フロアワーク中の職員も常に気配り・目配せを心がけ、フロアで困っている利用者に対するお声掛けを実施します。
- ・そこで得られた利用者からのご要望・ご意見など「生の声」は、対応した職員が「**利用者の声ノート**」に記入し、迅速かつ適切な対応ができるよう情報共有を行い、業務改善とより良い利用者サービス向上に役立てます。



○意見を集める仕組み

- ・窓口等でのご意見収集はもちろんですが、意見・要望を持っていても、なかなか表現できない方もいます。そこで、「**ご意見箱**」の設置や、行事開催時等に実施する「各種アンケート」もしくは「お問い合わせフォーム」など、要望や苦情を受け付ける手段や機会を多様化して、**幅広い意見を集めるしくみ**を構築します。

○利用者アンケートの実施

- ・担当課と協議の上、定期的（年1回以上）に利用者アンケートを実施し、その調査結果を分析、改善すべき点はすみやかに改善し、職員全員が真摯に受けとめ、以後の**運営に反映**させていくことに努めます。
- ・アンケート結果等は、館内掲示やHP等で公表します。

職員による巡回について ～声掛けを通じてニーズを把握～

- ・声掛けを実施する事で、職員と来館者の距離が近くなり**常連化**が進むことに加え、**顧客ニーズや近隣の情報**を生声として容易に得ることが出来ます。それにより**地域に密着した施設運営やイベント開催**ができます。
- ・館内にポスター掲示する以上に、図書館のイベントや図書事業を直接利用者にお伝えすることで宣伝効果を高められます。



利用者懇談会(事例紹介)

- ・開催毎に各テーマを決め、図書館の職員と、図書館の利用者（すべての世代を対象）との意見交換を行い、図書館の未来に向けて議論を積み上げていく場となりました。地域の活動団体にもお声がけし、参加者を募ります。東久留米市とも協議の上、実施の方策をご提案いたします。

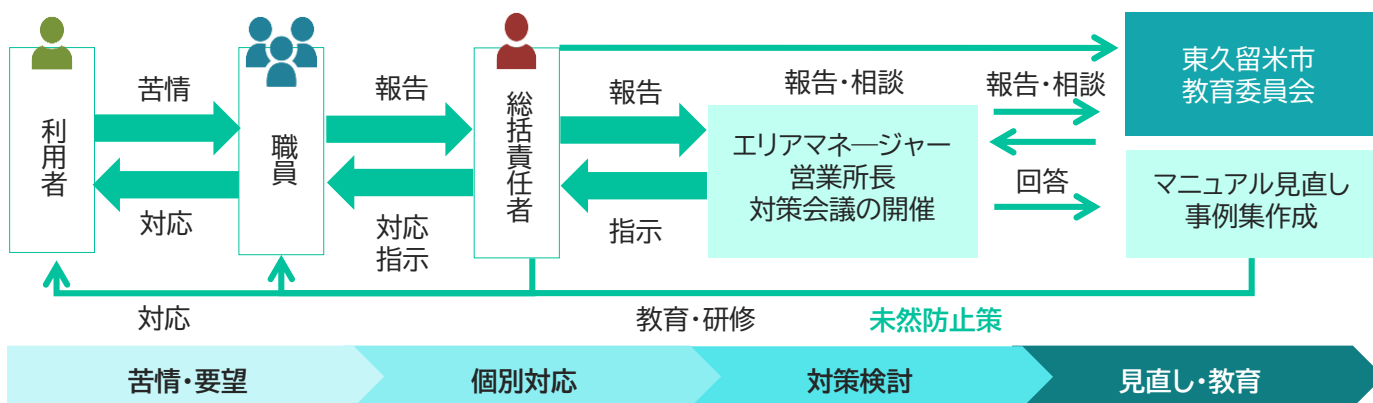
利用者からの意見・要望等を把握するための方法と、それらに対処するための仕組みや体制およびトラブルの未然防止に対する方策について具体的に示してください。

苦情対応について

- 苦情への対応、トラブル防止の根本は**利用者と職員の信頼関係**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。こうした「苦情」ですが、言葉を換えれば、「**利用者からのニーズ・貴重なご意見**」であると考えます。苦情には一つずつ真摯に向き合い、そこにあるニーズをくみ取ることで、利用者の皆さまと共に、より良い図書館運営に繋げていく姿勢で対応を行います。

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、誠意を持って以下の流れで対応します。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、担当課と共有・協議し、再発防止に努めます。



トラブル未然防止策

利用者の声に耳を傾けます

- 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。

館内状況の把握を行います

- 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。館内巡回の際の声掛けを励行します。また、携帯電話の使用をはじめ、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・不審物への注意を行います。

過去の事例から学びます

- 全国の弊社受託館から業務レポートや直接報告のあったクレーム例や相談を集約しており、対策集を作成しています。それぞれ実際の対応例と弊社図書館セグメント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。

苦情対応スキーム

- 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す。発生したことについては、文書にして記録し、全職員への周知徹底、対応方法の確認、担当課への報告、本社への報告のうえ、情報共有をすることで、再発防止に努めます。

○不当要求について

- 理不尽な苦情・要求には毅然とした態度でのぞみ、利用者の公平性を守る解決策の実施を行います。また、不当要求が予測されるものについては館内にてルール決め、対応を行います。前提として利用者には丁寧な説明・説得を繰り返し行います。



指定期間内の収支計画について示してください。

なお、人件費については、人員配置計画書(事業提案書様式16)と整合をとること。

【収入】

(単位:千円)

区分\年次	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
指定管理料収入	243,672	250,800	255,816	260,304	266,244
その他収入 (自主事業収入含む)	110	110	110	110	110
収入合計	243,782	250,910	255,926	260,414	266,354

【支出】

(単位:千円)

区分\年次	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
人件費	164,269	171,844	175,868	179,377	184,126
一般管理費	1,945	1,450	1,454	1,459	1,464
事業費	12,750	12,294	12,339	12,385	12,431
修繕費	700	735	772	810	851
保守点検費	15,000	15,000	15,000	15,000	15,000
会社管理費 (間接経費含む)	24,530	25,201	25,651	26,133	26,692
その他	24,588	24,386	24,842	25,250	25,790
支出合計	243,782	250,910	255,926	260,414	266,354

【差引】

(単位:千円)

差引\年次	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
収入－支出	0	0	0	0	0

(次ページあり)

指定期間内の収支計画について示してください。

なお、人件費については、人員配置計画書(事業提案書様式16)と整合をとること。

■1年目

【収入の内訳】※収入の内訳は、年度ごとに作成してください。

(単位:千円)

区分	内訳(根拠等)	金額
指定管理料収入	支出からの積算 243,672,000円	243672
その他収入 (自主事業収入含む)	複写機利用代金 110,000円	110

【支出の内訳】※支出の内訳は、年度ごとに作成してください。

(単位:千円)

区分	内訳(根拠等)※詳細な名目と金額を記入	金額
人件費	給与 ・社員 41名 111,240,000円 ・パート 22名 21,830,400円 賞与 6,324,000円 社会保険料等 24,874,836円	111240 21830 6324 24874
一般管理費	保険料 75,000円 車両管理(配送便) 620,000円 消耗品(維持管理) 150,000円 備品費 1,100,000円	75 620 150 1100
事業費	消耗品費(図書館運営) 3,600,000円 印刷製本費 120,000円 通信費 630,000円 事業等委託費(謝礼等含む) 5,000,000円 使用料・賃借料 2,200,000円 備品費 1,200,000円	3600 120 630 5000 2200 1200
修繕費	700,000円	700
保守点検費	施設設備管理 15,000,000円	15000
会社管理費 (間接経費含む)	24,529,764円	24529
その他	租税公課 200,000円 募集費 740,000円 被服費 156,000円 研修費 300,000円 車両管理(総括用) 550,000円 通信費(責任者用携帯、PC) 480,000円	200 740 156 300 550 480
小計	(税抜) 221,620,000円	221620
公租公課	消費税 22,162,000円	22162
合計	(税込) 243,782,000円	243782

※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

指定期間内の収支計画について示してください。

なお、人件費については、人員配置計画書(事業提案書様式16)と整合をとること。

■2年目

【収入の内訳】※収入の内訳は、年度ごとに作成してください。

(単位:千円)

区分	内訳(根拠等)	金額
指定管理料収入	支出からの積算 250,800,000円	250,800
その他収入 (自主事業収入含む)	複写機利用代金 110,000円	110

【支出の内訳】※支出の内訳は、年度ごとに作成してください。

(単位:千円)

区分	内訳(根拠等)※詳細な名目と金額を記入	金額
人件費	給与 ・社員 41名 113,700,000円 ・パート 22名 22,740,000円 賞与 6,464,000円 社会保険料等 28,940,340円	113,700 22,740 6,464 28,940
一般管理費	保険料 75,000円 車両管理(配送便) 620,000円 消耗品(維持管理) 154,500円 備品費 600,000円	75 620 155 600
事業費	消耗品費(図書館運営) 3,400,000円 印刷製本費 120,000円 通信費 630,000円 事業等委託費(謝礼等含む) 5,000,000円 使用料・賃借料 2,244,000円 備品費 900,000円	3,400 120 630 5,000 2,244 900
修繕費	735,046円	735
保守点検費	施設設備管理 15,000,000円	15,000
会社管理費 (間接経費含む)	25,201,114	25,201
その他	募集費 240,000円 被服費 6,000円 研修費 300,000円	240 6 300
	車両管理(総括用) 550,000円	550
	通信費(責任者用携帯、PC) 480,000円	480
小計	(税抜) 228,100,000円	228,100
公租公課	消費税 22,810,000円	22,810
合計	(税込) 250,910,000円	250,910

※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

指定期間内の収支計画について示してください。

なお、人件費については、人員配置計画書(事業提案書様式16)と整合をとること。

■3年目

【収入の内訳】※収入の内訳は、年度ごとに作成してください。

(単位:千円)

区分	内訳(根拠等)	金額
指定管理料収入	支出からの積算 255,816,000円	255,816
その他収入 (自主事業収入含む)	複写機利用代金 110,000円	110

【支出の内訳】※支出の内訳は、年度ごとに作成してください。

(単位:千円)

区分	内訳(根拠等)※詳細な名目と金額を記入	金額
人件費	給与 ・社員 41名 116,160,000円 ・パート 22名 23,649,600円 賞与 6,604,000円 社会保険料等 29,454,564円	116,160 23,650 6,604 29,455
一般管理費	保険料 75,000円 車両管理(配送便) 620,000円 消耗品(維持管理) 159,135円 備品費 600,000円	75 620 159 600
事業費	消耗品費(図書館運営) 3,400,000円 印刷製本費 120,000円 通信費 630,000円 事業等委託費(謝礼等含む) 5,000,000円 使用料・賃借料 2,288,880円 備品費 900,000円	3,400 120 630 5,000 2,289 900
修繕費	771,799円	772
保守点検費	施設設備管理 15,000,000円	15,000
会社管理費 (間接経費含む)	25,651,022	25,651
その他	募集費 240,000円 被服費 6,000円 研修費 300,000円 車両管理(総括用) 550,000円 通信費(責任者用携帯、PC) 480,000円	240 6 300 550 480
小計	(税抜) 232,660,000円	232,660
公租公課	消費税 23,266,000円	23,266
合計	(税込) 255,926,000円	255,926

※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

指定期間内の収支計画について示してください。

なお、人件費については、人員配置計画書(事業提案書様式16)と整合をとること。

■4年目

【収入の内訳】※収入の内訳は、年度ごとに作成してください。

(単位:千円)

区分	内訳(根拠等)	金額
指定管理料収入	支出からの積算 260,304,000円	260,304
その他収入 (自主事業収入含む)	複写機利用代金 110,000円	110

【支出の内訳】※支出の内訳は、年度ごとに作成してください。

(単位:千円)

区分	内訳(根拠等)※詳細な名目と金額を記入	金額
人件費	給与 ・社員 41名 118,620,000円 ・パート 22名 24,559,200円 賞与 6,744,000円 社会保険料等 29,453,520円	118,620 24,559 6,744 29,454
一般管理費	保険料 75,000円 車両管理(配送便) 620,000円 消耗品(維持管理) 163,909円 備品費 600,000円	75 620 164 600
事業費	消耗品費(図書館運営) 3,400,000円 印刷製本費 120,000円 通信費 630,000円 事業等委託費(謝礼等含む) 5,000,000円 使用料・賃借料 2,334,658円 備品費 900,000円	3,400 120 630 5,000 2,335 900
修繕費	810,388円	810
保守点検費	施設設備管理 15,000,000円	15,000
会社管理費 (間接経費含む)	26,133,325	26,133
その他	募集費 240,000円 被服費 6,000円 研修費 300,000円 車両管理(総括用) 550,000円 通信費(責任者用携帯、PC) 480,000円	240 6 300 550 480
小計	(税抜) 236,740,000円	236,740
その他	消費税 23,674,000円	23,674
合計	(税込) 260,414,000円	260,414

※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

指定期間内の収支計画について示してください。

なお、人件費については、人員配置計画書(事業提案書様式16)と整合をとること。

■5年目

【収入の内訳】※収入の内訳は、年度ごとに作成してください。

(単位:千円)

区分	内訳(根拠等)	金額
指定管理料収入	支出からの積算 266,244,000円	266,244
その他収入 (自主事業収入含む)	複写機利用代金 110,000円	110

【支出の内訳】※支出の内訳は、年度ごとに作成してください。

(単位:千円)

区分	内訳(根拠等)※詳細な名目と金額を記入	金額
人件費	給与 ・社員 41名 121,080,000円 ・パート 22名 25,468,800円 賞与 6,884,000円 社会保険料等 30,693,324円	121,080 25,469 6,884 30,693
一般管理費	保険料 75,000円 車両管理(配送便) 620,000円 消耗品(維持管理) 168,826円 備品費 600,000円	75 620 169 600
事業費	消耗品費(図書館運営) 3,400,000円 印刷製本費 120,000円 通信費 630,000円 事業等委託費(謝礼等含む) 5,000,000円 使用料・賃借料 2,381,351円 備品費 900,000円	3,400 120 630 5,000 2,381 900
修繕費	850,908円	851
保守点検費	施設設備管理 15,000,000円	15,000
会社管理費 (間接経費含む)	26,691,791	26,692
その他	募集費 240,000円 被服費 6,000円 研修費 300,000円 車両管理(総括用) 550,000円 通信費(責任者用携帯、PC) 480,000円	240 6 300 550 480
小計	(税抜) 242,140,000円	242,140
その他	消費税 24,214,000円	24,214
合計	(税込) 266,354,000円	266,354

※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

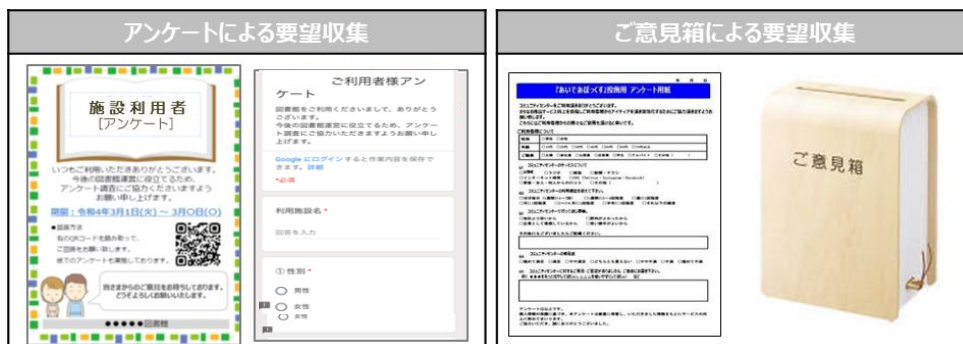
講座やイベントなどに対する市民のニーズの把握とその事業化について示してください。
また、市民の自主的活動のサポートに対する具体的な考え方を示してください。

市民ニーズの把握方法について

- ・日頃の利用者の方からのご意見やご要望は、特に図書館の様な公共施設ではより一層大切であると考えています。
- ・多様な手法を用いた情報収集の仕組みを構築し、より**多くの利用者の方のご意見の収集**に努めます。
- ・弊社のこれまでの運営実績から構築した下記**8つの手法**の踏襲を基本としながらも新たにITツール(Web等)を利用した情報収集にも力を入れて、市民ニーズの把握にあたります。

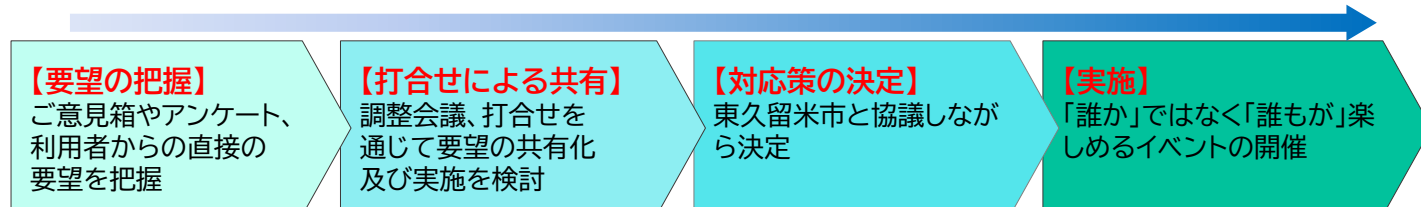
○ニーズ把握のためのご意見収集方法一覧

手法	実施	実施方法・特徴
利用者個別対話	適宜	利用者の方から直接いただきます
窓口・電話	開館中	ご意見を直接頂くことができます
ご意見箱	開館中	ご意見を気軽に頂くことができます。
メール・FAX・郵便・ホームページ・SNS	随時	ご意見を日時間問わず頂くことができます (Web対応を強化します)
利用者報告書のアンケート	利用毎	講座やイベント時の関係者に用紙をお渡しし、開催中に気づいた点を記載いただきます
事業開催時のアンケート	開催毎	事業終了後に用紙をお渡しし今後の内容のニーズ等を収集します (Web対応を強化します)
施設利用者アンケート	年1回	館内にアンケート用紙を設置し、ご要望やリピート率等の現状を把握します
現場スタッフコミュニケーション	開館中	利用者との日々の接点から課題を抽出し、利用サービスの向上へつなげます



○収集したニーズの反映の仕組みについて

- ・利用者から頂いた貴重なご意見は、スタッフ内で共有し、**実現への協議を行います**。運用上の問題や施設の設備の問題などで、弊社で判断が難しい案件につきましては東久留米市に相談の上、内容を検討します。
- ・公共施設として適切な内容を精査するのはもちろん、「誰かが」ではなく「誰もが」楽しめて参加できる企画内容になるように検討を重ねます。



東久留米市第5次長期総合計画や毎年度の市長施政方針、東久留米市DX推進方針、東久留米市第3次教育振興基本計画・事業計画、第四次東久留米市子ども読書活動推進計画等、市や教育委員会が策定している各種計画に対する事業への反映の仕方について考え方を示してください。

東久留米市様が取り組むまちづくり施策への理解

- 東久留米市では、未来に希望をもって一人ひとりがいきいきと暮らし人々が行き交い、まちが潤い、魅力あふれるまちをめざしの将来像を、「みんないきいき 活力あふれる 湧水のまち 東久留米」と掲げられ、東久留米市第5次長期騒動計画を策定され、「みんなが主体のまちづくり」を基本とし、取り組まれていると認識しています。
- その中で、「基本目標には「子どもが豊かに成長できるまち」という基本目標や第四次東久留米市子ども読書活動推進計画を策定されており、その他核計画書にもあるように「子ども」がまちづくりの一つのキーワードになっているとお見受けします。
- 弊社は、基本目標達成のために、東久留米市民の読書活動推進のために、下記5項目を基本目標として取り組みます。



多様な市民ニーズと地域に寄り添い、 子どもから大人まで多世代の活動の場となる図書館

未来を育む地域社会の創造

～目指すべき図書館像～

- ◎市民の課題解決に役立つ
- ◎ 市政やまちづくりを支援する
- ◎ 文化拠点として
- ◎ 東久留米の歴史と文化を継承する
- ◎ 出会いと交流の場として



図書館(交流拠点)

学ぶ＋発見＝成長
集まる＋笑顔＝賑わい

SHIDAX

未来の子供たちのために

図書館機能

図書館としての
満足度向上

こども・若者育成

読書活動支援
自主性の育成

ユニバーサル

ユニバーサルデ
ザインの理念
誰にも開けた場所

地域活性

地域活性の創出
賑わいづくり

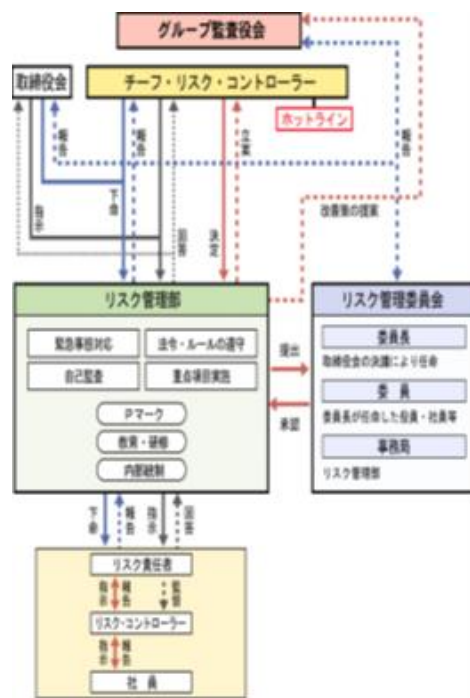
法令や条例等に基づいて適切に管理運営を行うとともに、団体としての社会的責任を果たすことに対する考え方を示してください。

コンプライアンス体制

- ・弊社では、業務遂行のみならず社会活動全般において、誠実かつ公正な精神に基づく行動をするよう、コンプライアンスの徹底を図り、遵守する体制を確立しています。コンプライアンスを徹底するための具体的な手引書として、『コンプライアンス・マニュアル』を策定し、全社員に配布するとともに、社内事前研修の「就業前の心構え」で、会社概要・経営理念・図書館運営の基本方針・コンプライアンス等の内容を周知徹底しています。
- ・施設内外において、東久留米市の信用を失墜させることのないよう、職員教育を徹底します。毎月、**労働関係法令・図書館関係法令・契約書・仕様書・マニュアル等を遵守**し、業務を遂行しているか、「巡回点検確認表」に基づき、確認します。さらに内部監査室の指導のもと、定期的に本部職員が図書館現場および社内関連部門の内部監査を実施し、綱紀保持の徹底をします。

○コンプライアンス体制の確立

- ・コンプライアンス上の問題を的確に管理・処理し、経営及び業務執行の健全かつ適切な運営に資するための組織運営・施策実施を行っています。「法令・社内ルール・社会規範の遵守、適切な処置」を目的に、法人としての社会的信用を向上させ、同時に高い倫理観の保持を継続できるよう努めます。
- ・本社にコンプライアンス担当者を配置しており、コンプライアンスに関する計画・立案及び実施に関する統括を行っています。
- ・職員全員がコンプライアンスの基本理念や行動規範・基本ルールを入社時から研修しており、コンプライアンス上、問題ある行為があった場合、誰もが気軽に相談でき、ただちに全社的に対応できる体制を既に確立しています。
- ・職員の採用において「倫理観・使命感」の高い人材を採用します。採用時には「守秘義務誓約書」を交わし、守秘義務について厳正な運用を図ります。**※退職後においても在職期間中に知り得た情報の守秘義務を継続します。**



○全職員への通知

- ・職員全員の情報共有と、より徹底したコンプライアンス遵守を図るため、「コンプライアンス通信」を定期的に発行して継続的な社員教育を行っています。毎回「情報セキュリティリスク発生時の対応」「著作権侵害」「パワハラ・セクハラ」などテーマに沿った内容で、周知徹底しています。
- ・職員からの相談部署として、社内にもコンプライアンス相談窓口を設置しています。また、外部専門機関の電話番号も職員に通知し、相談しやすい環境を整備しています。

グループ相談窓口

不正に気付いたら・・

(例) 勤怠不正、健康、ハラスメント、いじめの嫌疑など、長時間残業等)

外部相談窓口 企業健康増進センター

通話料・相談料無料

ご利用はこちらからも

0120-111-3

受付時間 月～金曜日 12:00～21:00
土・日・夜 9:00～17:00
※12/29・1/14を休む

内部相談窓口 コンプライアンス相談窓口

メール

新送先

メンタルヘルスのお悩みは・・

(例) 抱けない、眠起されない、やる気が起きない等)

こころの相談室 当企業健康増進センターによる対面相談

予約受付メール

開業場所及び回 〇(CVT7名室) 隔週(月・木)2回開設
事業所及び会室 豊島月1回開設

開室時間 10:00～17:00
17:00～21:00

こころの相談室とつながる 臨床心理士などの専門職によるカウンセリング

通話料・相談料無料

ご利用はこちらからも

0120-111-3

スポーツカウンセリング(予約不要) 電話: Web:

相談受付時間 〇電話: 9:00～22:00・年中無休(土日祝日20:00分まで受付)
Web: 24時間・年中無休 (都合はお問い合わせ)

継続カウンセリング(予約制) 対面・電話・オンライン

〇1対1・2対1の面談、カウンセリング

〇初回面談・継続面談、予約なし(初回、初診費が初回面談のみ発生)

〇面談・電話・Web 〇1対1・2対1の面談、カウンセリング(初回、初診費が初回面談のみ発生)

〇Web: 24時間・年中無休 (受付時間、日程調整の電話、メールも可)

従業員、役員は 1対1面談に1名参加を希望する(受付時間、日程調整の電話、メールも可)

グループ相談窓口

メンタルヘルスのお悩みは・・

(例) 抱けない、眠起されない、やる気が起きない等)

東京海上 団体生活環境改善所得増進(GLTD) 看護職員等資格者によるメンタルヘルス専門

通話料・相談料無料

ご利用はこちらからも

0120-111-3

受付時間 月～土曜日 9:00～21:00
(日曜・祝日を除く)

〇電話相談可能時間 1A、30分程度
〇面談可能時間 1A、30分程度
〇面談を希望するよう依頼内容が確認後にフィードバックされた場合は一応でいいまでものをご安心ください

GLTDの研修制度である公益事業の役員、正社員、嘱託・契約社員の方々に利用いただけます。
(上記記載の時間以外でも、ご利用はいただけます)

コンプライアンス委員会3つの約束

- 1. 秘密は守ります。**
 - ・相談者及び内容の秘密は厳重に守り、入手した情報を外部に開示することはありません。
 - ・相談が継続したとき、及びその事実関係の確認・協力のために必要と判断された場合は、必要に応じて関係機関等に開示を要する場合があります。
- 2. 相談・報告は迅速に対応します。**
 - ・相談・報告は迅速に調査・報告された件その事実関係を迅速に調査し、調査された事実をコンプライアンス委員会に報告いたします。
 - ・調査結果を迅速に回答いたします。
 - ・相談・報告に迅速に対応し、改善を促します。当該部門・関係者へ改善を促します。
- 3. 相談者・報告者に対する支援を行います。**
 - ・コンプライアンス委員会と連携をとり、相談・報告の受理、調査又は事実が正しくはと調査等が完了したとき、必要に応じて支援を行います。
 - ・また、相談・報告による、コンプライアンス委員会からの報告内容、公表された事実、その対応については、関係者として情報提供を行うこととなります。

〇コンプライアンス委員会事務局