

1-①「基本方針・基本コンセプトの理解」

□基本方針

◆図書館の役割と地域に根差した図書館運営

まちを愛する多くの人たちによって受け継がれてきた歴史や文化、自然を大切にすることを通じて、自然の香りと文化の薫りを基調とした都市の実現を目指す事が貴市におけるまちづくりのビジョン(将来都市像)であると理解しています。「第6次入間市総合計画」で掲げる「第2章まなびあいのまちづくり 第3節社会教育の充実」を実現するための業務遂行者として認識しています。また、「第2期入間市教育振興基本計画」では関係各所との連携、特に学校教育との連携・協力を深め、学校図書館や読書活動の充実・推進が重要であると考えます。図書館運営に関し教育機能や情報提供機能を有し、人と人、人と情報(資料)の出会い場として機能することが図書館に求められています。

市民の方々が図書館を利活用していく中で、あらゆるライフステージにある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、コミュニティを確立していきながら、自らの課題を解決し、市民として自立し、働き、暮らすことで地域が活性化すると考えています。これまでに弊社が培ってきた運営ノウハウと実績をもとに、目指す方針や地域性に添った、効率的な図書館サービスを行います。

○次世代型の図書館運営(入間市地域創造拠点)を目指します。

○「4つの広場」として図書館サービスの基本原則及び「5つのミッション」を提案し、サービスを展開していきます。

2 株式会社図書館流通センター

○指定管業務を行うに当たって対象施設を管理運営していく心構え
地域に根差し、市民の生涯学習の支援や課題解決に取り組み、地域の魅力を再発見できるよう市民に情報発信することで、地域に貢献します。そして市民と協働し、図書館を拠点に地域が活性化することを目指します。

○基本方針

入間市の基本構想や理念を理解し、図書館サービスを推進します。

①各サービスのユニバーサル化

ライフステージや利用属性に適した平等利用の環境を整備

②市民協働の推進と外部連携の促進

図書館活動支援者の拡大と各機関との連携を推進

③基幹サービスの整備と効率化

配架方法や資料管理方法を見直し効率的で正確に人と本が出会う環境を整備

○基本コンセプト

分館における根幹業務の効率化を図り、新規事業を実施します。その為に、豊富な経験と実績で整備してきたノウハウやスキルを共有する仕組みを活かします。各分館の特色を踏まえ、入間市の図書館運営を下支えします。

○公立図書館を管理運営する上での基本的な考え

公立図書館の運営は『図書館法』などに則り、図書館政策の目指す方向に沿って展開する必要があります。また、施設の管理運営を担う指定管理者に求められることは、これまで図書館において築き上げてきた図書館への信頼と実績を継続発展させることだと認識しています。

弊社は貴市への理解を更に深め、入間市立図書館の特徴と弊社が掲げる下記の三つの運営指針を交え、図書館が「地域の知のインフラ」として地域に根差した活動を行うことで、市全体が将来像実現へと発展していく、そのような意識を持って管理運営に臨みます。

■ 公立図書館運営の運営方針

- ①公立図書館は、あらゆる人々の情報・知識基盤である。
- ②公立図書館は、情報化社会を生き抜くための人々のよりどころである。
- ③公立図書館は、地域(コミュニティ)を支えるための基盤である。

■ 図書館運営における5つの約束

- ①常に新しいことにチャレンジし、市民の期待に応えます。
- ②社会の一員として、積極的に社会貢献・環境問題に取り組みます。
- ③魅力的な企画事業を展開し、利用を促進します。
- ④充実した研修で「ライブラリアン」の育成に努めます。
- ⑤市民や社員と、「和」を大切にする「人にやさしい」会社を目指します。

◆基本的な考え方

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にはスタッフの自覚と姿勢が重要と考えています。利用者の視点に立ち、公平・公正に運営しているかをチェックするために利用者アンケートや意見箱の設置などを実施します。また、勤労者への利用促進、乳幼児を連れた保護者や高齢者、障がい者への配慮を推進します。

- ①人権保護への対応：人権研修への参加
- ②迅速且つ柔軟な対応：フロアワークの充実
- ③図書館マナーブックの配布：マナーブックによるマナー向上の呼び掛け
- ④公共施設としての役割：図書館以外の様々な質問にも対応
- ④子育て支援サービスの提供と方策：保育士の配置
- ⑤高齢者へのサービスの提供と方策：積極的な声掛けの実施
- ⑥障がい者へのサービスの提供と方策：積極的な声掛けの実施

○利用者に対して公平・平等な対応の確保

図書館においても適切な対応が出来るよう、公の施設で働くことを十分に理解し、市職員と同等の倫理観を持って勤務するよう指導して、利用者の知る権利を保障し、誰もが利用できる図書館として公平・公正にサービスを提供します。

■ 平等利用に向けた具体策

弊社は利用の平等性に関して、教育・研修の重要項目の1つと定めて研修を行っています。必修研修である「入社時研修」「初任者研修」をはじめ、「接遇研修」「障がい者サービス研修」などでも、平等な利用への意識を醸成して業務に臨んでいます。前述の障がい者だけでなく、高齢者にも、充実した生涯学習や趣味を楽しんでもらえるよう、ハード・ソフトの両面で利用しやすい環境構築に努めます。

■ 読書バリアフリー法に基づく対応

弊社はデージー図書、大活字本の提供に努めます。障がいの有無にかかわらず全ての市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に向けて取り組んでいきます。

2 株式会社図書館流通センター

○利用者の平等利用の確保について

読書に困難を感じている人に対して読書支援を実施します。

- ①利用者に対する配慮「心のバリアフリー」…特性に応じた適切な対応
- ②接遇研修…障がい者や高齢者の目線に立った、合理的配慮の在り方を習得
- ③人権に関する研修の実施…適切な対応をするために正しい知識を持つ
- ④コミュニケーションボード・筆談ボードの設置…発話や読み書きが苦手な方のため
- ⑤多言語サービスの充実…外国語資料の充実、英語版利用案内の作成・配布
- ⑥アウトリーチサービスの充実…出張おはなし会、団体貸出利用促進
- ⑦認知症サポーター配置…認知症について学んだスタッフの配置
- ⑧電子図書館の導入…来館困難者の利用拡大

◆基本的な考え方

公の施設の管理に関する情報の公開を実施するに当たり、入間市個人情報の保護に関する条例に基づき、必要な事項（指定管理者の保有する情報の公開に関する規程）を定め、入間市の情報公開制度に準じ、情報開示に努めます。

◆情報漏えい発生時の対応

当社では、万が一情報漏えい事故が発生したことも想定し、次の対応を基準として、緊急時体制や連絡要項などを入間市と相談のうえ、マニュアル化します。

公開原則の確立：公開請求があった案件について請求するに相当な理由がある場合、企業秘密や守秘すべき個人情報でない限り、情報公開に応じます。

個人のプライバシー保護：個人のプライバシーは、憲法が保障する基本的人権にかかるものとして最大限保護しなければならないので、公開を原則とするこの制度においても、例外として非公開とします。

2 株式会社図書館流通センター

【情報公開について】

「入間市情報公開条例」及び同施行規則に則り、公正で開かれた図書館運営をします。弊社の経営状況、企業活動などホームページで公開しています。広く公開することで図書館活動の有益性を日本全国にアピールしています。

○透明性のある体制

指定管理者が発行する運営関係資料は行政資料と同様に対象である認識を持って開かれた運営を実施します。

指定管理者は自治体の名を背負い、公共機関を運営し、また、公的資金を扱う立場の事業者として、市民に対して常に誠実な姿勢を保ち、各事業の報告はもちろんのこと、適正に経費を管理する体制が求められます。弊社は、情報公開に関する理解はもちろんのこと、情報公開の請求にかかわらず、厳重な管理体制を整えます。

■情報公開の流れ

「入間市情報公開条例」に従い手続きを進めて適正な情報開示に取り組みます。また、弊社が管理運営する図書館において、これまでに情報公開の経験と実績があり、その規定を整えています。

情報の取り扱いや公開に関しては、十分に検討し、その経験を基に貴市においても的確に対応し、可能な限り正確でわかりやすい情報の開示に努め、貴市における透明性の高い市政運営の一環に寄与します。

2-①「個人情報」と「業務上知り得た秘密」の保護

□基本的な考え方

プライバシーマーク付与・認定を受け、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・信頼される施設運営を目指しています。

本施設においては、埼玉営業所長を個人情報保護責任者とし、個人情報の保護の徹底を指導し遵守します。各分館において分館長が個人情報保護の現地責任者として徹底した管理を行います。

全スタッフが個人情報について、十分な理解と認識を持って対応するために就業前研修や毎年の定期研修等で個人情報の保護に関する研修を義務づけています。

また、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、スタッフに周知徹底します。

□情報セキュリティに関する取り組み

- ・従業員個々に「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。
- ・パスワードの取扱い・インターネット端末のウイルス対策等、常に機器やネットワークの保護に努めます。
- ・分館長・責任者・その他スタッフとの間でチェック体制を確立し、互いにけん制することで個人情報の漏洩を防止します。

○個人情報の適切な収集と取り扱い

弊社は『個人情報保護法』、貴市の『個人情報保護条例』などを遵守して業務を確実に遂行します。情報管理の社内規程、個人情報保護方針の制定、プライバシーマークの取得など、個人情報を極めて慎重に取り扱う体制を整え、万が一に備えた個人情報漏洩賠償責任保険に加入しています。

■プライバシーマークの取得

社内システムとしてコンプライアンス・プログラムの運用を徹底しています。平成17年9月にプライバシーマーク認定の許諾証を受領し、基準に基づき、社内および受託図書館における個人情報取り扱い状況を監査し保護体制の徹底をはかっています。

■ 事故を未然に防ぐ対策

個人情報が記載されている予約割当票を図書や雑誌に挟む際、紛失・落下の恐れがあるため、貴市と相談し、弊社で取り扱っている「予約票ホルダー」を使用し、紛失や情報漏洩事故を未然に防ぐよう努めます。また、弊社が貴市に持ち込むパソコンには、情報漏洩対策ソフトを導入し、サイバー攻撃などへの対策により、情報の漏洩を未然に防ぎます。

○漏えいした場合の対応等、具体的な考え

私たちは、個人情報保護対策に万全を期すことで無事故を継続しています。

2 株式会社図書館流通センター

【個人情報保護に対する取組について】

「入間市個人情報保護条例」を法的な規範とし、個人情報保護に責任をもって運営することを基本的な考え方とします。

弊社はプライバシーマークを取得しております。法に適うよう整備した個人情報保護マネジメントシステムに沿って、下記のPDCAサイクルの運用により、事故の予防に努めます。

P: マニュアル/規定の整備

D: 個人情報取り扱い研修の実施とOJT

C: 個人情報監査の定期監査と理解度テストの実施

A: 定性的な処理手順の最適化とケーススタディの充実

当業務におきましても、弊社ノウハウを活かし、漏洩リスクの対策改善を行います。

【個人情報保護に関する体制】

様々な取組をもって、事故ゼロを目指します。

万が一事故が発生した場合には迅速に適切な処理を行います。事故の事案は本社にて集約し、ケーススタディとして社全体で情報共有し、再発防止に努めます。

□法令遵守の考え方

の役員、スタッフのほか、で仕事を
するすべてを対象に「コンプライアンスマニュアル」を定めており、仕事
中や仕事以外の社会生活において、守るべき行動の基準を示しており、入社
時研修において必ず実施しています。

弊社グループは、事業活動に関係する「法令・定款順守」に「会社規範・規
程等の順守」だけでなく、「お客様の要望や信頼に応える活動」を加え実践し、
お客様に愛される、スタッフに支持される、社会に信用される企業グループ
を目指しています。

2 株式会社図書館流通センター

【関係法令等の遵守】

コンプライアンスに関する社内窓口を設置しています。また、労働関連法
規を遵守した規則や規定を定め、全スタッフに適用しています。
法令遵守のためにスタッフへ定期的に研修をし、適切な運営を行います。
また、責任者にはコンプライアンスや企業理念に関する研修も実施します。

【行政手続条例】

条例設置の目的を理解し、分館がかかわる場合は真摯に対応します。

○コンプライアンス (法令遵守) の徹底

企業活動を行うにあたって、法令遵守は最重要事項です。弊社も法令遵守を
基本原則として掲げ、『図書館法』、『社会教育法』をはじめとする関係法令、
『個人情報保護条例』、その他貴市条例や規則のほか、関連文書、指針などの
貴市の水準を遵守して公正・公平な運営にあたります。弊社では、全従事者
が入社時研修において基本的な法令やコンプライアンスに関する研修を受講
した後、図書館業務に従事しています。また毎年、全従事者に対して人権研
修を実施して法的な裏づけと実務での経験を結びつけ、従事者一人ひとりの
意識を高めています。従事者の長期雇用・良い職場環境の維持のためにも、
法令の改正に従ってコンプライアンスを徹底します。

3-①「管理に関する経費の削減に向けた考え方」

◆基本的な考え方

公費を任されていることを自覚した上で、経費の削減を心がけるだけでなく、光熱費の動向や消費税増税に伴うコスト上昇要因をかかえる中で、入間市の財政負担の削減への協力は、指定管理者の責務と考えています。指定管理者として効率的・効果的な運営を行い、計画的に経費削減を図ります。

経費削減の為の効率的な施設管理と運営方法を点検し、経費削減に努めます。

◆経費削減策

○必要なサービスレベルを十分に確保した上で、必要な時間・必要な場所に人材を配置し、平常時・繁忙時に柔軟に対応した効率的・効果的な運営を目指します。

○クールビズ、ウォームビズの導入及びマメな消灯

○外部委託先については、業務レベルとコストの両面より精査をします。

◆再委託

施設の維持管理に関しては、「施設を安定かつ効率的に管理」することを前提に考えた際、施設を熟知している現状委託している専門の事業者への再委託を考えています。

※可能な限り、地元業者を優先します。

また、再委託先の選定については、「公の施設」であることより、次の3つの選定基準を基本的に全て満たす事業者を選定することとします。

業務のレベルとコストの精査は必要であると考え、単年度契約を基本とすることで、毎年度複数業者から見積を徴収します。

2 株式会社図書館流通センター

【施設維持管理計画と業務委託について】

施設の維持管理業務計画書を作成し、教育委員会の承認を受けます。業務計画書は、実施業務に関する必要事項を記載し、毎月の実施報告と突合することで、実施漏れが生じないようにします。なお、施設の維持管理業務の一部につきましては、専門性とコスト効率を考慮し、教育委員会の承認のもと専門事業者への業務委託により実施します。

業務委託の統括的な指導監督役として、総合ビル管理企業の「株式会社不二ビルサービス」を予定しています。大手百貨店で培った設備保全の技術により、機器の長寿命化を図ります。同社が総合的に定期点検をし、各業者への指導監督にあたることにより、施設全体を見据えた効率的な管理方法をマネジメントします。なお、再委託業者とは定期的な報告体制を構築し、弊社が主体的に維持管理業務を遂行します。

▷株式会社不二ビルサービス

■確かな経験力と技術力を保有している

■多数の資格保有者がおり、多くの維持管理業務が自社で完結できる

■川越市を中心に営業所があり、各所からの応援態勢を組む事ができ、土曜、日曜、祝日も営業しているため、緊急時の対応も万全である。

【定期設備巡回の実施】

図書館は、不特定多数が常時利用する施設であることから、トラブルや事故等の危機の芽を早く発見するために、スタッフは4回/日以上、館内外の規定箇所の巡視を行います。秩序維持に資するほか、施設や設備の故障等の早期発見にもつながり、施設運営の安全性向上になります。

また、利用者を館内に招き入れるにあたり、利用者の眼が届かないバックヤードも含めて、私たちは整理・整頓・清掃・清潔の4S活動を徹底します。

○経費が最小限になる工夫と再委託に対する考え

指定管理者として、適切な収支計画の立案とそれに基づいた安定した図書館運営を行い、効果的な予算執行につなげます。経費の算定(計画)⇒執行⇒管理⇒改善・見直しといったPDCAサイクルに基づき、常に予算の計画的執行が行われるよう、次のような考え方のもと、適切な予算の管理に努めます。

①本社の安定した経営体制をもとに無理のない運営計画を立案します。

②複数部署によるチェック体制を敷き、適切な予算執行に努めます。

③厳重かつ厳正な経費体制の確立、正確な数値管理を徹底します。

④綿密な経費の報告を行い、その後の計画策定に活用します。

■再委託に関する考え方

経験豊富な専門事業者へ委託し分館長、責任者が適宜連絡調整にあたり、効率的かつ効果的な施設維持管理を実施します。

【専門事業者への委託】

各種保守管理事業者は市内及び周辺に所在する専門企業へ委託します。不具合や異常が発生した際速やかな対処が可能であるとともに、施設に愛着を持った管理を実施します。

【分館の連絡体制の確立】

施設の不具合箇所を発見した際には、分館長や責任者が専門事業者と連携し複合施設全体ならびに各維持管理事業者との緊急連絡網を作成して緊急時に備えます。また事故や災害の発生に備え、マニュアルを作成して、研修訓練等で徹底します。

■経費が最小限になる工夫

限られた予算の中で利用者の協力を得ながら、経費削減をはかるために適正な予算管理を行います。

□職員研修

図書館スタッフは、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、能力を磨いていくことが大切であると考えます。

「図書館業務は公共サービスであること」を念頭に置き、教育・研修を実施します。図書館業務、接遇マナー、トラブル対応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、スタッフの技術向上と意識の改善を継続的に図ります。

また、実践的な研修は、休館日等を使ってシミュレーションを兼ねた実務研修を行います。「専門職に求められる最新の知識の習得」に不断に努めるとともに、中・長期的視野に立って自治体サービスにおける図書館運営のあり方を実践・思考できる者の育成に努めます。

□育成方針

プロのライブラリアンを育てるため、弊社独自の基準を設け、ポストごとに必要なスキル、研修の受講状況を把握し、役職を選定しています。パートスタッフであっても本人の意欲があればパート→司書社員⇒責任者⇒へとステップアップが可能です。

弊社は「人材を財産である」=『人財』と考え、プロのライブラリアンを育成し、利用者サービスの向上を目指します。

◆年間目標の設定

分館長を含めスタッフ全員が、年度初めに年間目標(所信表明)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。

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。

□研修カリキュラム

年間を通じた研修を計画しており、社内事前研修から始まり、現在の図書館活動を継承する図書館研修、休館日等を利用した定期研修等、ライブラリアンの育成に努めます。

現在の図書館には基本的な資料提供以外にも、地域のコミュニティの場として、求められる役割が増えてきています。それに応えるためには専門的な知識はもちろんのこと、基本的なビジネスマナーや臨機応変な対応など、よりレベルの高いコミュニケーション能力が求められます。

弊社では主として専門担当部門のテクニカルサポート室(以下TS室)が中心となり、「社会の変化をとらえ、図書館の役割を考えてサービスを展開できる人材を育てる」という開設以来基本としている考え方のもと、3つのスキルを主眼に置き、その実現に向け、図書館で実際に業務につきながら行われる「OJT(個別図書館研修)」、日常の業務を離れて職場外で行われる「Off-JT(集合研修)」、自らの意思により、仕事に必要な知識・技能等を学ぶ「自己啓発(自己研鑽)」の三つを主軸とし、学び合う組織文化を醸成し、仕事にやりがいを持ち楽しく仕事ができるようにしています。

■OJT(個別図書館研修)

同じ自治体内の図書館でも館によって来館する利用者、利用傾向が異なり、重視されるスキルも異なります。それぞれの館で独自に求められるスキルをカバーするために、弊社では各館単位で行う個別図書館研修は主に館内整理日を使い、定期的に行う個人情報保護研修や人権研修、分館長、従事者による研修、館からの依頼に応じてTS室が実施するなど、さまざまな研修があります。

■Off-JT(集合研修)

Off-JT研修はTS室が主管し、経験・勤務年数・役職別に関わり、体系的に行っています。研修内容は、入社時研修、初任者研修等基礎的な知識を身につける必修研修から始まり、選択研修では段階ごとにフェーズ1からフェーズ3に分けて用意し、個々の能力、要望に合わせて段階的に研修を受講できる環境を整備しています。各館の状況に応じて、必要な研修に参加することで、その館に必要な人材の育成を行います。また、従事者ごとの研修履歴を作成し、各々のスキルアップを人事考課につなげるとともに、各館に配属している従事者の能力分布が把握できるよう、社内体制も整えています。

2 株式会社図書館流通センター

【育成に対する基本方針】

スタッフの行動目標を定め、その目標を実践しようとするスタッフを支援し、育てていく採用～育成まで一貫した考えのもと、人事制度を整えています。

▶スタッフの行動目標

- 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付けよう

【基本的な知識や技術を身につけるための研修】

スタッフのキャリアや立場に合わせて、必要な研修を受講できる体制を構築しています。

①入社時研修

図書館で働くにあたっての心がまえ、基礎的な知識や技術を身につける。

②新人研修

接遇とレファレンスの基本について、重点的に研修を実施。

③ステップアップ研修

MARC 中級編のプログラムを核にいくつかのプログラムから選択して受講する。

④レベルアップ研修

司書としてのスキルだけではなく、メンタルヘルス研修、キャリア形成支援など、管理者としてのスキルを磨く。

【責任者育成のための研修】

①新任責任者研修

図書館運営の責任者としての役割とその理解、および技術の習得をめざす。

②館長養成講座

現在の責任者や、異業種から図書館長を志す方に、図書館実務と図書館経営の両面を学べるプログラムを用意。

【実務的能力向上のための研修】

実務に則したテーマを掘り下げて学べるプログラムを用意。

【研修インフラストラクチャーの整備】

本社には、多様な研修で活用できる充実した設備を整えています。

【eラーニングシステムの活用】

コロナ禍においても集合せず、eラーニングを活用し研修機会を提供しています。

【館内研修の実施】

各館の実情に合わせ、特色等を考慮した専門研修を、講師を派遣して実施します。

3-③「利用者サービスの向上」

□サービス向上への取り組み

弊社は全国の自治体から様々な業務を受託し、トータルアウトソーシングサービスを展開してきた企業として築いてきたノウハウをすべて注ぎ込み、サービスの向上を目指して行きます。

◆接遇の向上

明るく元気な挨拶と笑顔で、利用者のお役に立ちたいというホスピタリティをもって対応します。

- ◆利用者アンケートの実施
- ◆苦情の未然防止策(礼節・マナー研修)
- ◆閉館日及び閉館時間

各分館の曜日・時間帯別の利用状況を分析した所、現在の開館日及び閉館時間を継続していく方向性で考えています。しかしながら利用者ニーズやコロナ禍において混雑を避けるためには開館日及び閉館時間の拡大が将来的に必要なになるかも知れません。

そのような事態を見越して毎週月曜日の休館及び土・日曜日、祝日の17:00閉館は検討課題であると考えます。

□児童サービス

- ◆定期的なおはなし会
- ◆子ども司書講座
- ◆読書感想文書き方講座
- ◆出張おはなし会
- 子育て支援サービス
- ◆つどいの広場の開催
- ◆絵本パックの貸出
- 中高生向けサービス
- ◆POPコンテスト
- 読書推進のためのサービス
- ◆図書館川柳
- 生涯学習支援サービス
- ◆レファレンスサービスの充実

□開館日及び閉館時間(地域特性や利用状況を踏まえた考え)

貴市図書館の各分館での運営における利用者からの要望を受け、金子分館の開館時間について、18時まで延長することを提案致します。

□利用者サービスの向上に関する取組み

- ①情報化社会への対応
- ②コミュニティ活動促進の支援
- ③次世代を担う子どもたちの育成
- ④高齢者サービスへの対応
- ⑤利用促進のための広報活動

□職員の接遇

来館された利用者が、来た時よりも良い気分になって帰ってもらえるようなサービスを提供します。分かりやすい接遇や案内表示を心掛け、直接的に注意や声かけをしなくても、自然と居心地の良い空間の創出を目指します。また、昨今では口コミによる情報が非常に大切になってきています。来館者が満足して帰っていただくことで来館者の増加にもつながると考えます。

- ア「おもいやり」のある温かい心で対応します
- イ正確で迅速かつ誠実な応対をします
- ウ清潔感ある身だしなみを心がけます

□苦情の未然防止対策

- ・わかりやすい利用案内
- ・利用者マナーの向上のためのポスター展示
- ・「危機管理マニュアル」の徹底
- ・研修の実施

□図書館独自サービス(館内展示・館内装飾)

- ・「としょかんのあれこれブックガイド」活用に繋がる展示
- ・地域特性や時節に合わせた展示
- ・季節に合わせたつるし飾り
- ・ユニバーサルデザインを意識した書架案内

2 株式会社図書館流通センター

【子ども読書活動の推進・学校連携】

下記の事業、イベントを実施します。

- ①ぬいぐるみおとまり会
- ②新一年生に図書館利用のオリエンテーションと利用者カードの発行
- ③「こどもとしょかんだより」の発行、イベントの開催
- ④「子ども読書コンクール」、「図書館を使った調べる学習コンクール」の開催
- ⑤学校への団体貸出の促進
- ⑥プログラミング教室

【YA(ヤングアダルト)サービスの充実】

下記の事業、イベントを実施します。

- ①中高生向け「図書館だより」の発行
- ②YAフリーボード…図書館とYA世代がコミュニケーションをとる取り組み
- ③YA世代向けイベントの実施…YA向け資料の充実

【幅広い世代に向けた取り組み】

下記の事業、イベントを実施します。

- ①大人のビブリオトークの開催
- ②図書館俳句ポスト…現代俳句協会との連携事業
- ③ボードゲームの活用
- ④「本のおび大賞」の開催

【地域ボランティアとの連携】

ボランティア養成講座・意見交流会を開催します。綿密なコミュニケーションを図り、意見交換することで、図書館サービスの改善につなげます。

【積極的な広報活動】

以下の取り組みを実施します。

- ①分館だよりの発行
- ②SNSを活用した情報発信
- ③地域コミュニティを重視したメディアを活用

【開館日及び閉館時間について】

西武・藤沢各分館の土曜日・日曜日・祝日の閉館時間を1時間延長し、18:00とします。

【図書館独自のサービスについて】

各館が地域の情報発信拠点になり、「まちを知る郷土講座」を開催するなど、まちの魅力を発信します。また、館の設備を活かした「バリアフリー映画会」を開催するなど地域に開かれた施設を目指します。

□自主事業

◆基本的な考え方

現在各分館で実施している事業の継続を検討します。事業の継続に関しては貴市及び現指定管理者と協議のうえ決定します。また、新たな事業の展開も考えており、現事業とのバランスを考慮します。

また、事業内容によってはコロナ禍において実施が難しい可能性がありますので、実施の際には安全性の確保に努めます。

①分館祭り

地域の方と一緒にできる事業にし、館内のみでなく、駐車場も利用し行います。分館まつりを開催することにより、図書館を知ってもらい、今まで利用されなかった方に図書館利用を促します。異世代間交流、地域間交流を深め地域に各分館の存在をアピールします。

②つどいの広場

弊社が今まで培った図書館運営、児童福祉施設運営のノウハウを館内での「つどいの広場」-地域子育て支援拠点事業-を開催します。専任の保育士を配置し、図書館での子育て支援を推進します。

③電子書籍

最近ではコロナウイルスの感染症対策によって、人との接触する機会を減らすために図書館サービスが縮小され図書館で本を閲覧することができないケースがあります。電子書籍サービスを導入することにより「いつでもどこでも図書館の本が読める」環境が整備されます。

◆地域住民、ボランティア団体との交流・連携

地元ボランティア団体との連携、情報の提供、その他、地域イベントへの参加等により、地域文化活動の促進を図ります。

①各地域自治会等へ図書館の利用案内・図書館だより等を配布し、図書館利用促進を図ります。

②地域のイベント、催し物等の案内を図書館に置き、催し物に関する資料を収集して展示します。

○施設の設置目的に沿った事業展開

私たちは自主事業を利用者が図書館の魅力に改めて気づくための取り組みの一つと捉えています。子どもから大人まで、多くの利用者が図書館に足を運び、図書館を継続的に利用いただけるよう、次の事項を念頭に年間の事業計画に基づき安定した事業運営を行います。

■市民の出会いの場としての事業

現在実施している各種行事等は、市民の方からも好評で、参加者同士の出会いの場にもなっています。また、公民館との連携、各種団体との共同事業など、地域住民のための事業も積極的に実施しています。地域のニーズや利用者層に適した、地域性ある事業計画を立案していきます。

○創意工夫に満ちた企画（魅力ある新たな取り組み）

■魅力ある新たな取り組みの提案

図書館の存在を知っていただくこと、普段図書館を利用しない方の来館のきっかけとなる事業を実施することが重要です。受託期間中には「本の世界に入ってみよう!」、「タブレット型PC体験会」といった事業を実施し、参加者からも大変好評でした。弊社が受託している他自治体の図書館で好評だった事業や、新たな連携先の開拓による新規事業など、図書館のPRにつながる魅力ある事業を実施していきます。

○幅広い層の住民が参加できる工夫

図書館内外での積極的な情報発信と、幅広い層が参加できる事業を実施します

○地域住民、学校、ボランティア団体との交流・連携する仕組み

受託期間中は、「地域に出向いて、地域の団体と地域のニーズを把握する」という課題について、地域特性に応じて、各団体に働きかけを行いました。また、幼稚園や保育園、地区の行事への訪問など、積極的に図書館から外部への交流を行い、地域住民と図書館との協力体制の強化を積極的に展開しました。こうした活動を継続していくことで、地域の情報を集積すること、情報発信の場としての図書館の活動を市民の方々に広く周知することで、地域の方々の交流の場となるべく努めます。

2 株式会社図書館流通センター

【自主事業について】

自主事業の基本方針

- ①地域性を活かした事業 - 地域連携
- ②読書支援を促進する事業 - 本との出会い
- ③生涯学習を支援する事業 - 各世代に向けて
- ④民間企業ならではの事業 - 独自性を持った
- ⑤既存事業の継承・発展 - さらなる利用促進への工夫

【電子図書館サービス「LibrariE&TRC-DL」の導入】

新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、非来館型のサービスの電子図書館が注目されています。インターネット環境さえあれば、いつでも、どこでも、利用できる図書館サービスです。図書と同じように、電子書籍を貸出、予約、返却して運用します。

また、「LibrariE&TRC-DL」は文字拡大機能や音声読み上げ機能を持ち、視聴覚に障害をお持ちの方に向けた、情報アクセシビリティ向上の取組みとしても活用可能です。

▷図書館にとってのメリット

書架スペースがいらない／督促の必要がない／利用者の書込み等汚破損の心配がない／独自資料の簡単登録・情報発信／選書可能な専用サイトがある

▷利用者にとってのメリット

いつでもどこでもインターネットを通じて利用できる／読書困難者や高齢者も利用できる／問題集、資格本や図鑑、絵本等を使う事により学習効果、学習効率が向上する

【ポブラディアネットの導入】

児童・生徒向け総合百科事典「ポブラディア」のオンライン版を導入します。内容に至っては非常に詳細に解説されており、大人の方も活用いただける調べ学習に大変役立つデータベースです。図書館司書が簡易レファレンスに使用することも可能となり、レファレンスツールとしても非常に有効です。

□指定管理料のご提案

指定管理料は、指定期間5年間上限 772,295 千円に対し、95.24%のご提案をします。

5年間で36,730千円の削減効果が見込めます。

※詳細については収支計画書をご参照願います。

2 株式会社図書館流通センター

【経費削減に向けた取り組み】

①効率的な人員配置

地元雇用を基軸とし、当人の意向に沿った多様な雇用形態の活用を通じて、長期雇用に結び付け、採用コストを縮減します。

②効率的な施設運営

空調の調整や照明の消し忘れ防止などに努め、省エネルギー化の推進をします。また、ペーパーレス化や消耗品の一括発注等、省コスト化により経費を縮減します。

③効率的な人材育成

全国でのサービス事例を共有し、参考にして、サービスを提供します。また、同様に全国での状況を分析して入間市においても業務改善を繰り返し、もっとも効率的で質の高いサービスを提供する業務体制を整えます。

※詳細は収支計画書をご参照願います。

収支計画における基本方針を基に、利用者満足度のより高いサービスを安定的・継続的に提供することを目指します。

【収支計画における基本方針】

- ・PDCA マネジメントによる適切な収支計画を実施します。
- ・省力・省資源対策、施設の維持管理を行い、経費低減を継続します。
- ・効率的かつ効果的な運営を実現すべく、明確かつ妥当な経費の算出根拠を徹底します。

○経費削減に向けた提案

■無理・無駄・漏れをなくすための取り組み

適正な予算管理を徹底するとともに、従事者全員に経費節減の明確な目標を示し、図書館サービス提供に当たり経費支出に無駄がないか絶えず見直しを行うよう指導します。

※収支等の詳細は収支計画書をご参照願います。

◆事業の経過およびその成果

社会サービス事業においては、特に力を入れている学童保育・児童館・子育て支援受託業務において、全国の自治体から新規案件の受託により、増収を実現。また、既存事業であります施設管理・図書館および学校給食受託業務等におきましても、多くの自治体からの案件を受託し、立上後の運営も堅調に推移をしています。

以上の結果、売上高合計は273億70百万円(前年同期比12.8%増)となり、営業利益は、7億28百万円(前年同期比26.8%増)、経常利益は10億90百万円(前年同期比68.3%増)となりました。また、法人税を計上したこと等により、当期純利益は7億60百万円(前年同期比110.5%増)となりました。

①安定した経営状況

弊社は安定収益と経営により、創業以来、継続して黒字経営を続けています。

②団体の規模に比して、多額の借入金はないか

企業のキャッシュフローの指標となる流同比率は直近で約203%、当座比率は直近で約193%を超えており、業績は順調に推移しています。また、創業時の資本金は100万円でしたが、着実な事業展開することで現在は1億7,774万2,500円へと増資し、大手金融機関との取引もあることから、運営開始当初の資金調達や予定外の経費増対応にも柔軟に対応しうる経営基盤を備えています。

③適切な財務諸表等の作成

適正な予算管理を行ううえで、適切な財務諸表を作成するため次のような取り組みを実施しております。

- ・指定管理者として、独立した口座管理を行うことで、予算管理の公正性を確保します。
- ・「本社」「事業本部」の各経理担当者によるチェック体制を構築し、厳密な予算執行を行います。

2 株式会社図書館流通センター

【事業内容】

国内唯一の図書館専門企業として、「図書館総合支援企業」と位置づけ、未来につなぐ図書館づくりをサポートしています。

①書誌データ (TRC MARC) 作成/販売事業

資料に対して、タイトルや著者など、書誌のデータを作成し販売する。

②装備/物流事業

資料管理するうえでバーコードの貼付等、必要な加工を施し提供する。

③サポート事業 (図書館受託業務)

指定管理者や業務委託受託者として、図書館サービスを提供する。

【経営状況】

当事業には事業活動の安定性と継続性が求められます。

弊社が事業会社である「丸善 CHI ホールディングス株式会社」は安定的な成長を続けています。弊社単独の財務状況も非常に良好です。

□職員配置の考え方

◆人員配置

分館長、責任者、司書社員の17名は常勤スタッフとし、他26名の非常勤スタッフを配置し、総勢43名のローテーションで運営体制を組みます。早番と遅番の2交代制の勤務を基本とします。また、現場で対応できないような欠員が出た際には全社的な支援が出来る仕組みを構築しています。

- ・分館長 常勤 3名 司書資格者が望ましい
- ・責任者 常勤 3名 司書資格者
- ・司書社員 常勤 11名 司書資格者
- ・司書パート 非常勤 6名 司書資格者
- ・奉仕パート 非常勤 19名 司書資格者が望ましい
- ・保育士パート 非常勤 1名 保育士

◆適切なシフト管理

月ごとにシフトを作成し、事務室内に掲示することで勤務状況と配置状況が常に把握できるようにします。緊急連絡網を作成し、急な欠員等が発生した場合は、分館長が補充要員の確保に努めます。平常時、繁忙時でメリハリのある配置にします。

◆欠員等のバックアップ体制

通常の欠員時にはシフト上で休みのスタッフが替りに出勤し、欠員を補充します。感染症等により、大勢の欠員が出てしまう場合には北関東支店管轄の図書館で従事するスタッフ233名が勤務し、現場を稼働させることが可能です。

■ 業務経験者の配置

現在、[]で勤務をする従事者は総勢約46名で構成され、日々円滑な業務運営を行っています。

令和3年度からの指定管理者[]として晴れて受託した際には、市内異動等や小規模な人事異動を除いて、原則として現在の従事者を継続雇用します。

■ 専門的資格(司書資格者の配置)

弊社における各図書館で勤務する従事者数は令和2年4月1日時点で1,549名、その内有資格者は961名で司書率は62.04%です。また、受託している[]図書館3分館の従事者は47名、有資格者は27名で司書率は57.5%で貴市仕様書の水準を上回っています。

■ 技術を有する者の配置

経験を積んだ従事者が、資格取得にチャレンジしたいと希望した場合には、全面的に協力・バックアップしています。司書、司書補の資格取得希望者には、受講可能な大学等の情報の提供も含めて受講者の希望に沿うように支援します。現在、受託中の分館においても、この4年間で5名の従事者が司書資格を取得しております。

【人員配置体制】

- 西武分館…分館長1名 業務責任者1名 業務副責任者2名 リーダー4名 準社員12名
- 金子分館…分館長1名 業務責任者1名 業務副責任者1名 リーダー1名 準社員4名
- 藤沢分館…分館長1名 業務責任者1名 業務副責任者2名 リーダー4名 準社員11名

2 株式会社図書館流通センター

【職員配置の考え方】

業務仕様書に従い、職員を配置します。業務内容や繁忙日・時間に配慮した体制をとります。

【採用・配置についての考え方・働きやすい環境の構築】

長期で雇用する方針であると同時に、必要に応じて体制を見直し、安定的な管理運営が可能な配置を行います。採用にあたっては前述の通り、地元人材を積極的に採用し、障害者雇用も関係機関と連携の上、検討します。ライフステージに合わせた雇用形態用意と、安心して仕事を続けられる、休業・休暇制度整備で、働きやすい労働環境を確保しています。

▷現在、西武・金子・藤沢各分館に勤務している職員の継続採用継続して勤務を希望される方には、採用募集前に会社説明会を実施し、積極的に採用活動を行います。

【司書の配置】

弊社受託館では高い司書有資格者の割合を保っています。また、様々な司書資格取得奨励制度を設け、スタッフの司書資格取得を支援しています。

【適切なシフト管理】

- 分館長：西武1名、金子1名、藤沢1名
 - 業務責任者：西武1名、金子1名、藤沢1名
 - 副業務責任者：西武2名、金子1名、藤沢2名
 - 一般スタッフ：西武16名、金子6名、藤沢15名
- タイムテーブル案、勤務表案は事業計画書の通りです。

◆従業員の労働常勤（労働時間、賃金、健康管理）

○基本的な考え

弊社ではスタッフの「働きやすさ」を追求し、よりよい労働条件のもと、働きやすい環境を整備します。

○労働条件

現在の指定管理者に雇用され各分館に従事されている方々で弊社への転籍を希望される方がいる場合、積極的に対応します。市内在住者が多いと考えられますので、市内雇用促進の面からも進めます。下記に条件を示しますが、現在の条件も考慮し、継続して勤務できるよう努めます。

2 株式会社図書館流通センター

【業務の引継ぎについて】

滞りなく業務の引継ぎ、各事項の協議を行うために、引継ぎ計画を立て、遂行してまいります。

【従業員の労働条件】

全図書館業務従事者に適用される公平な就業規則を定め、運用しております。具体的な条件は事業計画書の通りです。CS（顧客満足）はES（従業員満足）からという考えもと、福利厚生制度等の整備で従業員をバックアップしていきます。

□労働諸法の遵守

採用から入社手続き、労働時間の管理、給与処理、福利厚生等、入社から退職後の管理を適正に実施しています。さらに、雇用関係規則等が持続して法に準拠していくために、労働基準監督署への相談や顧問弁護士への規則確認を定期的に行うとともに、社内における規則整備体制にも万全を期して、従事者にとって快適な職場環境の取り組みを継続していきます。

□従業員の労働条件（労働時間、賃金、健康管理）

◆健康管理、安心・健全な労働環境を確保するための取り組み

弊社では、従事者が安心して勤務ができるような、健全な労働環境を確保するために、育児・介護休業制度等の取り組みを行っております。

□障害者や高齢者の雇用、住民の雇用への配慮

◆障がい者の雇用

会社全体で障がい者雇用を促進しています。年々、図書館運営の実績が増えるにつれて従事者数も増加し、また、平成30年より法定雇用率も2.2%に上昇し、障がい者の雇用水準は大きく上昇しましたが、現在弊社はこの法定雇用率を上回る数値で達成予定です。現在受託運営している84館中23館で障害者が従事しています。

社会教育施設（特に公立図書館）の運営実績

◆社会教育施設（特に公立図書館）の運営実績
 弊社は、[] 図書館を業務委託で受託したことから図書館の受託がスタートしました。

現在、図書館の受託実績は指定管理者 20 カ所、業務委託 42 カ所の合計 62 カ所になります。また児童福祉、学校教育、観光施設等、弊社でしか出来ないトータルアウトソーシングサービスを展開しています。貴市におかれましても [] の指定管理者として管理運営をさせていただいています。

弊社はこれまでの受託実績を活かし、指定管理者として永続的にサービス向上を目指していきます。

2 株式会社図書館流通センター

【これまでの運営実績について】

弊社は、全国 197 自治体、540 館の受託実績があります。その内、埼玉県内では、21 自治体 62 館の公共図書館運営実績があります。

▷図書館運営ノウハウの集約と情報発信

弊社が運営している全国の図書館事例は、本社サポート事業推進室にて情報集約され蓄積しています。蓄積された情報は、図書館現場を支援するエリアマネージャーを中心に検討・精査し、最新の情報としてブラッシュアップされ全国の図書館に情報発信しています。

社会教育施設（特に公立図書館）の運営実績

○社会教育施設（特に公立図書館）の運営実績
 弊社は、図書館の運営業務を専門的に行っており、平成 15 年度に公立図書館業務に参入し、17 年目を迎えました。業務開始以来、着実に受託館数は増加し、現在 84 館の運営実績があり、内 72 館は指定管理者として図書館運営を行い、前回の提案時から受託館数も 17 館増え、多数の図書館で活用できる経験とノウハウを蓄積しています。

単独施設の図書館が 28 館あり、施設管理を行っている実績があります。受託館 84 館のうち、公民館等との複合施設は 56 館と運営実績も少しずつ増え、こうした単独施設の図書館および複合施設の図書館の運営ノウハウも、貴市図書館の運営で引き続き、活かすことができると考えています。

また、埼玉県内では、[] 図書館 7 分館を指定管理者として管理運営、[] 図書館を業務委託として管理運営している実績があります。[] では、1 館が単独施設の図書館、6 館が公民館等との複合施設の図書館と、貴市と類似していますので、これらの実績を活かし地域特性を理解したうえで、地域に密着した、地域に親しまれる、魅力ある図書館運営を引き続き行っていきます。

4-⑥「市との連絡調整に関する体制」

□市との連絡調整

◆基本的な考え方

本施設は直営の本館及び指定管理者の3分館の異なる運営形態となっており、本館を運営している貴市との連絡調整は重要であると考えます。貴市のパートナーとして同じ目線で魅力ある図書館づくりの推進に努めます。

◆定期的な報告

定期的な報告に関しましては各分館の分館長及びエリアマネージャーにより報告します。定期的な報告に関しては遅延なく行い、緊急な報告に関しては即時に報告します。

◆各種会議

仕様書に記載されているとおり、本館との連携協力を図り、円滑な業務遂行のため、各種会議が開催されます。各分館の分館長、担当者が出席し、会議によっては埼玉営業所のエリアマネージャーも参加します。

□セルフモニタリングやPDCAマネジメントサイクル等による改善

第三者からの客観的な評価はもとより、指定管理者自らが利用者の立場に立って、スタッフのサービスの提供状況・接客マナー等セルフモニタリング(自己評価)を行います。サービス内容や評価を把握でき、モニタリングの結果を全スタッフにフィードバックすると共に、改善が不可欠な事項に関しては、指導・研修を徹底することで、運営状況のPDCAが可能となり、継続的に改善して行きます。

◆セルフモニタリングの実施

セルフモニタリングは四半期毎(3カ月に1回)実施します。

利用者の満足度向上・サービス改善につなげるため、意見・要望は収集後、速やかに分析し、真のニーズの把握に努めます。改善事項は運営マニュアル等に反映し、ミーティング等で全スタッフに周知徹底し、確実に改善されているか、継続的にアンケートやセルフモニタリングを実施確認します。

○入間市との定期的な報告事項や方法、頻度、内容等

■自治体との連絡体制

業務開始以来、週に一度は管理担当者が各分館に訪問し、従事者との連絡調整や業務指導を行い、図書館任せにしない体制で業務に臨んできました。また、貴市図書館本館にも定期的に訪問し、報告連絡相談等、情報共有を行い、利用者サービスの向上に努めてきました。今後も引き続き、貴市図書館本館との信頼関係を築き上げていきたいと考えています。

■市への報告

当該月、または当該年度の利用に関する統計や事業の実施状況など、提出期限を順守し、貴市教育委員会への報告として、書類を作成し提出します。また、各分館で事件、事故等が発生した場合は、その都度、早急に報告書を提出します。その他、貴市指定の報告書を定期的に提出、報告することで、貴市との密な関係構築に努めます。

○セルフモニタリングの方法、頻度、内容等

各業務について、安定した質の高いサービス提供をはかるため、セルフモニタリングを実施します。また、利用者アンケートを実施し、アンケートの結果を分析して事業評価表を作成することにより、利用者ニーズの把握や事業の実施状況の検証を行い、業務改善や施設運営に反映して行きます。

■PDCAサイクルに基づくマネジメント

長期的な利用向上と安定した運営を行うために、PDCAサイクルに基づいた管理運営体制を構築し、継続的な業務の見直しに取り組みます。調査結果は集計後、分析を行い図書館運営の参考材料にします。過去の調査結果と比較して現状の分析を行い、図書館運営サービスの展開に活かしていきます。

■利用者アンケートの実施

利用者の意見を一斉に調査・集約できる貴重な機会と捉え、年1回、図書館の利用に関する様々な意見等を調査します。調査結果は集計後、分析を踏まえて報告書を作成し、貴市に提出すると同時に今後の図書館運営の参考材料にします。

2 株式会社図書館流通センター

【市との連絡調整に関する体制】

入間市立図書館として一体で図書館運営を行うために、本館との密な報告連絡体制を構築します。各分館間においても明確な連絡運営体制を構築するとともに、指定管理者として本社からも担当営業とエリアマネージャーを窓口にし、しっかりとバックアップを行います。これにより、より良い市民サービスが提供でき、問題発生時の初期対応をスムーズに行い早期解決することが可能になると考えています。

①事業計画書…月次、年次で事業計画を策定し入間市の承認を受けます。

②事業報告書…事業計画に対しての統計値や実施状況などを入間市に報告します。

③各種報告書…都度、必要に応じて報告書を入間市に提出します。

【セルフモニタリングやPDCAマネジメントサイクル等による改善について】

PDCAサイクルに基づくセルフモニタリングを実施し、継続的な見直しと改善を行います。各業務責任者が行う日常モニタリング、エリアマネージャー等が行う月次モニタリング、本社監査員が行う定期モニタリングから成る複素的なモニタリング体制を構築・実施いたします。

また、セルフモニタリングと利用者ニーズの把握のため、「意見投書箱」を設置します。意見として寄せられた内容については、回答を掲示板に公表します。対応をスピーディに、かつはっきりと明示することで、意見に対する利用者全体のコンセンサスを醸成することができます。

さらに年1回、時期を定めて利用者アンケートを実施し、幅広い利用層の意見・要望の把握に努めます。アンケートの結果は、分析のうえ、館内掲示やホームページ等で公開するとともに、サービス改善に結びつけます。

◆基本的な考え方

いざというときに、速やかに冷静に対応できるよう消防法の関係法令に基づく訓練や緊急事態を想定しての訓練を行い、非常時の対処方法・避難経路等を確認します。利用者の安全を確保するため、AEDの取り扱いを含めた救命講習会を受講したスタッフを配置するとともに、未受講のスタッフには積極的に受講させます。

◆安全・危機管理マニュアルの整備

施設に合わせた安全・危機管理マニュアルを整備し、スタッフに周知徹底を図ります。安全・危機管理マニュアル(不審者・侵入者に対するの対応マニュアル)は施設の状況に合わせて作成、運用します。

スタッフは、必ず事前に非常口・避難通路等を確認し、緊急事態・災害発生時に来館者を速やかに誘導できるようにし、安全確保に努めます。

◆衛生面への配慮

貴市の示す[入間市立図書館 新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン]及び弊社作成の[図書館新型コロナウイルス感染症の拡大防止ガイドライン]に沿って管理運営を行います。日ごろからの自身及び家族の体調の情報共有や急な休みにも対応できるシフト及びサポート体制を整備します。

◆スマートフォンの導入

弊社が受託する施設には、基幹システムをリンクさせたスマートフォンを導入しています。自治体や企業から幅広い業務を受託している弊社では、勤怠管理事務の効率化を図るため、受託現場に従事しているスタッフの出退勤管理にスマートフォンを使用したシステムを導入しています。

緊急時にはスタッフ全員が対応できるよう常に連絡を取り合える状況にすると共に、営業所のエリアマネージャーをはじめ、他スタッフで応援体制を組み対応することが可能です。

○緊急時の体制

各館の責任者クラスの緊急連絡先を本館に提出しています。また、本館からも緊急連絡網をいただき、双方で共有し、従事者が異動等をした場合はその都度更新を行っています。分館長をはじめ業務責任者、また管理担当者が夜間や休館日において、万が一事故等が発生した場合でも、緊急連絡網を通じて本館および関係各所へ連絡、報告し情報を共有することによって緊急時でも対応できる体制を構築しています。

■想定されるリスクの理解

大地震の揺れや津波、河川氾濫や局地的な豪雨による冠水リスク、更には施設が抱える弱点や強みを理解しておくことが平時から行う準備には必要な知識となります。

弊社は館内での訓練や研修などを通じて以上の点を全従事者で理解するとともに、責任者クラスは防災専門家による危機管理研修を受講することで責任者としての役割を再確認します。

■新型コロナウイルス等感染症の防止対策(従事者および利用者)

昨年末から発生している新型コロナウイルスの感染拡大は、臨時休館に発展するなど図書館運営にも大きな影響を与えています。[]、弊社は感染症の拡大を防ぎながら、各分館を運営していくにあたり、『入間市立図書館 新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン』に則り、以下の取り組みを行います。従事者に対して出勤前の検温や健康管理を義務付け、勤務中はマスクの着用を促します。カウンターにはアクリルカーテンを設置しています。弊社でも関連したピクトグラムによる各種サインを作成しており、施設内でデザインを統一した掲示を行うことで利用者へ感染防止対策への意識付けも強化します。今後は感染防止対策を行いつつ講座等のイベントを実施していくこととなります。事業実施にあたっては、手指消毒などに加えて実施予定会場の面積に応じて定員数設定をするなど、ソーシャルディスタンスの確保に努めます。また、事業に参加される方へはマスク着用と事前予約等への協力を要請します。

2 株式会社図書館流通センター

【災害発生時の対応について】

危機管理マニュアルを備え、研修・訓練を実施することで、災害時には自治体の方針・指示に従った行動がとれるよう徹底しています。

①本社バックアップ体制

災害発生時は本社内に災害対策本部が設置され、情報の集約と人員・物資のバックアップ体制が敷かれます。

②安否確認システムの導入

「安否確認システム」を導入します。従業員の安否確認を自動集計でき、人的配備を含めた正確な状況判断が可能です。

③利用者の安全確保

事前に予測できる災害の程度によっては、臨時休館等をご相談し、市民の安全を第一に考えます。

【事件・事故・急病人発生時の対応】

危機管理マニュアルに定められるケースごとの対応フローに準じて対応します。

①不審者に対する対応 通報のうえ、関係各所に報告します。

②犯罪/事故発生時の対応 速やかに初期連絡を行ったうえ、経緯を規定書式にてまとめ、報告します。

③救急救命器具(AED等)の設置・研修 救急救命講習を受講し、全員が操作できるよう研修します。

④防災備品の配備 勤務スタッフ人数分の防災用品を配備します。

【感染症流行時の対応】

インフルエンザやノロウイルス、新型コロナウイルスなどの感染症流行には、行動基準を定め、予防とともに、罹患時の感染拡大防止を徹底して行います。今コロナ禍においては、対策本部を構成し、従業員行動指針や感染症対策などの情報提供のほか、感染防止グッズを支給しました。

▷with コロナの図書館運営

電子図書館を導入している弊社受託館においては、積極的に利用促進に努め、非来館型サービスとして利用者の皆様に読書機会の提供ができました。当事業におきましても、電子図書館の導入を提案しております。

□環境に配慮した取り組み

◆基本的な考え方

入間市環境マネジメントシステムの導入は、市役所における全ての事務事業における環境負荷の低減と環境保全への積極的な貢献はもとより、地球環境保全に向けた環境配慮行動を率先実行することによって、市民や事業者に協力を呼びかけることを目的としています。

行政の代行業務である指定管理者施設も対象となり、責任と役割があると認識し、環境保全に対する自主的な取り組みを推進します。

◆環境行動方針

は、企業理念に基づき、社会問題解決型企業、健康創造産業として「地球への愛情」「お客様への愛情」を真剣に考え、地球環境への影響に配慮し、「安心・安全」を最優先した事業活動に取り組んでいます。

本施設の管理運営に際しても効率・効果的な運営を心掛け、指定管理者として環境に配慮した図書館を目指します。

2 株式会社図書館流通センター

【環境・エネルギーに関する考え方や取り組みについて】

利便性の向上と運営コストの最小化という2つのミッションは、両立が難しい面がありますが、「環境配慮」をキーワードに、施設管理におきましては、過剰にコスト削減を追求するのではなく、利用要求に従うのでもなく、最適な管理基準を定め、利用者だけではなく、スタッフ全体におきましても共有し、省エネ、リサイクルを行ってまいります。

▷取り組み例

①CO2排出削減…空調管理、緑のカーテン実施、時間外施設利用の抑制 など

②省エネ(電気)…消灯確認、待機電力削減、点灯時間のマニュアル化 など

③省資源(水道)…節水、漏水防止 など

④省資源(紙類)…ペーパーレス化、ミスコピー防止 など

⑤リサイクル…古紙回収依頼、詰め替え可能製品の仕様推進 など

○環境への配慮

貴市が策定している『第6次入間市総合計画』の中で貴市将来都市像を「香り豊かな緑の文化都市」と定め、その実現のための6つの施策の大綱の一つとして「住みやすく緑豊かなまちづくり」を設定されています。社会問題となっている地球温暖化や省エネについて貴市の計画を推進し「まちづくり」に寄与できるよう、指定管理者として、各種取り組みを行います。

■指定管理者としての取り組み

弊社は指定管理者として、まず従事者の環境意識の向上を徹底します。その上で率先して利用者に環境保全への取り組みの手本を自ら示すことで、利用者の一層の協力を求め、利用者との連携・協力によって環境保全活動を推進していきたいと考えます。

従事者は日常の業務遂行において次に挙げる事項を実践します。

■受託図書館での具体的取り組み

・段ボールコンポストの活用

では地域ボランティアの方に、花壇を手入れしていただきました。花壇には、段ボールコンポストで作った肥料を入れていただいています。環境に配慮し、電気を使わずにゴミから作った肥料が良質の土づくりに役立っています。

□新型コロナウイルス感染症対策

◆での対策事例

- (1) 室内の換気・・・最低2時間に1回、窓を開放し空気を入れ替え。(10分間) 午前8時～午後16時
- (2) 手洗い・消毒・・・入館時・トイレから戻る際に注意喚起。
- (3) 座り方・・・各部屋では隣のひとと1～2m間隔を空ける様に注意喚起、飛沫防止シートの設置
- (4) 感染・熱中症・・・自動茶器にマイカップ持参のお願いと紙コップを設置した感染症対策。また何杯でも飲めるため、マスク着用による熱中症対策にも貢献している(湯呑・魔法瓶の廃止)
- (5) 来館者のマスク着用・・・来館者は必ずマスクを着用する
- (6) 来館者の体温測定・・・来館者は入館前に検温する※非接触型体温計使用: 37.5℃以上は入館不可

◆サーマルカメラの導入※弊社で管理運営する図書館での対策事例

新型コロナ感染症対応でサーマルカメラを導入し、モニターで利用者にも分かるように表示しています。

◆弊社の図書館スタッフ感染症対策

- 咳エチケット、マスクの着用、手洗い・手指の消毒を徹底して実施する。
- 衣服や身に付けているものを、こまめに洗濯・消毒する。
- ※布マスク等は毎日交換または洗濯する。
- スタッフに対して定期的な検温や健康記録を促し、必要に応じて医療機関、保健所等の受診を促すとともに、管理者は診断結果の把握に努める。
- 出勤体制等については、施設の管理・運営に必要な最小限度の人数とするなど、業務のローテーションを調整する。
- スタッフに感染が疑われる場合には、保健所の聞き取りに協力し、必要な情報を提供する。

■地域情報を後世に残すためウィキペディアタウンを実施

図書館は、貴重な郷土資料や地域情報を所有しています。また、図書館利用者の中には、古くからのまちを知る方もいらっしゃいます。ウィキペディアタウンでは、これらの情報をつなぎ合わせて、正確な情報を誰もが閲覧できる状態で公開する方法を紹介し、実践します。

イベントでは、街歩きとウィキペディアの編集を行います。街歩きでは、地域の魅力は発見でき、ウィキペディアの編集では ICT スキルやネットリテラシーの向上、著作権について学ぶ機会となります。また、図書館資料の活用方法を学ぶことができ、図書館本来の役割を果たすことに繋がります。

■人気グルメ“美味しいうどん”の市内店舗を紹介する取り組み

「埼玉を日本一の「うどん県」にする会」と連携して、藤沢分館では埼玉県のおうどんに関するパネル展実施を予定しています。この繋がりを活かして、貴市担当部署と相談のうえ、市内に多く開業するうどん屋の情報を集約し、「入間市うどんマップ」を作成し、市内の公共施設や飲食店、関係団体の協力を得て配布することを提案します。

■複合施設内でのブックリストの提供

藤沢分館と金子分館では複合施設内に位置しており、施設内の公民館や支所とは良好な関係を築いています。それぞれの窓口に立ち寄りの方の中には、図書館を利用する機会が無い方も想定されます。未利用者への来館促進のため、ブックリストを作成して、それぞれの窓口やパンフレットコーナーでの配布を行います。既にでは実績がありますが、でも実施します。

■音声資料の拡充

弊社は、エフエム世田谷のラジオ番組で A・STEP アナウンス・フォーラムが明治の文豪の作品を選び、朗読を放送している番組に協賛し、音源を図書館で公開する権利を有しています。演目は森嶋外「高瀬舟」、夏目漱石「夢十夜」、宮沢健二「よだかの星」など、多くの作品があり、CD 化されています。貴市と相談のうえ、対面朗読の音声資料として承認いただければ、対面朗読の音声資料として各分館に提供し、音声資料の拡充に取り組みます。

2 株式会社図書館流通センター

【効率的な蔵書構築】

▷「TRC総合物流システム」導入による図書館サービスの向上

選書・発注から、装備・納品まで一貫した公立図書館専用の総合物流システムを提供しています。TRC新座ブックナリーでは、図書館用の図書を常時在庫しており、発注図書の95%が1週間で納品され、話題の図書もタイミングを逃すことなく受入できます。

入間市立図書館においても図書館サービスを大きく向上させるため、弊社物流システムの導入を提案します。

▷書誌データ「TRC MARC®」への変更による検索性向上

「TRC MARC」は、業務に必要とされる情報を網羅したMARCです。情報量の多さは、検索性の向上はもちろん、レファレンスにも効果を発揮し、その費用対効果も評価いただいた結果、ダイアプラン構成自治体の所沢市、飯能市、狭山市、日高市の図書館含む、全国の約88%の公共図書館で採用されています。

【滞在型図書館の実現に向けて】

西武分館2階ロビーに自動販売機・カフェテーブルを設置

学習や読書の休憩、映画会の上映や講座開始の待ち時間等に気軽に利用できる、居心地の良い空間にすることで、市民の集う魅力的な文化拠点をめざします。

【館内環境の改善について】

入間市立西武分館、金子分館、藤沢分館が市の公共施設であることを強く認識し、環境整備に努めます。利用者にとって居心地のよい空間であり、何れも足を運びたい魅力的な場所になるよう、時代とともに成長する図書館サービスに合わせて、施設面を整え、有効的に機能するようにします。

(様式第8号)

管理運営に関する収支計画書

単位：千円

項 目		3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	
収 入	指定管理料	153,896	153,896	153,896	153,896	153,896	
	利用料	363	363	363	363	363	
	自主事業収入	0	0	0	0	0	
	雑入	0	0	0	0	0	
	収入合計 (A)	154,259	154,259	154,259	154,259	154,259	
支 出	人 件 費	給料	79,943	82,701	85,459	88,217	90,975
		福利厚生費	8,184	8,623	9,062	9,501	9,940
		管理費	43,956	40,759	37,562	34,365	31,168
		小 計	132,083	132,083	132,083	132,083	132,083
	事務費	440	440	440	440	440	
	管理運営費	1,980	1,980	1,980	1,980	1,980	
	事業費	660	660	660	660	660	
	委託料	11,594	11,371	11,523	11,371	11,371	
	その他	1,452	1,675	1,523	1,675	1,675	
	(精 算 科 目)	光熱水費	4,400	4,400	4,400	4,400	4,400
		修繕費	1,650	1,650	1,650	1,650	1,650
		小 計	6,050	6,050	6,050	6,050	6,050
	支出合計 (B)		154,259	154,259	154,259	154,259	154,259
	収支 (A) - (B)		0	0	0	0	0

※ 詳細な積算の内訳は別途添付してください。

収支計画内訳書 (西武分館)

単位: 千円

項目		3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	備考	
収入	指定管理料	71,284	71,284	71,284	71,284	71,284		
	利用料	363	363	363	363	363	・会議室使用料、利用者用コピー機使用料、公衆電話使用料	
	自主事業収入	0	0	0	0	0		
	雑入	0	0	0	0	0		
	収入合計 (A)	71,647	71,647	71,647	71,647	71,647		
支出	人件費	給与	32,854	34,029	35,204	36,379	37,554	常勤8名、非常勤12名
		福利厚生費	3,215	3,402	3,589	3,776	3,963	社会保険料、雇用保険料など
		管理費	18,251	16,889	15,527	14,165	12,803	会社管理費、預かり消費税など
		小計	54,320	54,320	54,320	54,320	54,320	
	事務費	158	158	158	158	158	・郵便料、賃借料、その他	
	管理運営費	965	965	965	965	965	・管理消耗品、回線使用料、電話料、保険料、リース料、その他	
	事業費	210	210	210	210	210	・講師謝礼、事業用消耗品など	
	委託料	8,782	8,559	8,711	8,559	8,559	・日常清掃、定期清掃、環境美化植栽、機械警備、保守点検 ※1年目のみ剥離等床清掃 ※3年目のみ空調機器冷媒漏洩点検	
	その他	1,162	1,385	1,233	1,385	1,385	・図書等整備事務費など	
	(精算科目)	水道光熱費	4,400	4,400	4,400	4,400	4,400	
		修繕費	1,650	1,650	1,650	1,650	1,650	
		小計	6,050	6,050	6,050	6,050	6,050	
	支出合計 (B)	71,647	71,647	71,647	71,647	71,647		
	収支 (A) - (B)	0	0	0	0	0		

収支計画内訳書 (金子分館)

単位: 千円

項目		3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	備考	
収入	指定管理料	25,878	25,878	25,878	25,878	25,878		
	利用料	0	0	0	0	0		
	自主事業収入	0	0	0	0	0		
	雑入	0	0	0	0	0		
	収入合計 (A)	25,878	25,878	25,878	25,878	25,878		
支出	人件費	給与	15,149	15,618	16,087	16,556	17,025	常勤職員4名、非常勤4名
		福利厚生費	1,733	1,808	1,883	1,958	2,033	社会保険料、雇用保険料など
		管理費	8,104	7,560	7,016	6,472	5,928	会社管理費、預かり消費税など
		小計	24,986	24,986	24,986	24,986	24,986	
	事務費	125	125	125	125	125	・郵便料、賃借料、その他	
	管理運営費	380	380	380	380	380	・管理消耗品、回線使用料、電話料、保険料、リース料、その他	
	事業費	251	251	251	251	251	・講師謝礼、事業用消耗品など	
	委託料	56	56	56	56	56	・害虫駆除	
	その他	80	80	80	80	80	・図書等整備事務費など	
	(精算科目)	水道光熱費	0	0	0	0	0	
		修繕費	0	0	0	0	0	
		小計	0	0	0	0	0	
	支出合計 (B)	25,878	25,878	25,878	25,878	25,878		
	収支 (A) - (B)		0	0	0	0	0	

収支計画内訳書 (藤沢分館)

単位: 千円

項目		3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	備考	
収入	指定管理料	56,734	56,734	56,734	56,734	56,734		
	利用料		0	0	0	0		
	自主事業収入	0	0	0	0	0		
	雑入	0	0	0	0	0		
	収入合計 (A)	56,734	56,734	56,734	56,734	56,734		
支出	人件費	給与	31,940	33,054	34,168	35,282	36,396	常勤職員8名、非常勤11名
		福利厚生費	3,236	3,413	3,590	3,767	3,944	社会保険料、雇用保険料など
		管理費	17,601	16,310	15,019	13,728	12,437	会社管理費、預かり消費税など
		小計	52,777	52,777	52,777	52,777	52,777	
	事務費	157	157	157	157	157	・郵便料、賃借料、その他	
	管理運営費	635	635	635	635	635	・管理消耗品、電話料、保険料、リース料、その他	
	事業費	199	199	199	199	199	・講師謝礼、事業用消耗品など	
	委託料	2,756	2,756	2,756	2,756	2,756	・日常清掃、定期清掃、環境美化植栽、機械警備、保守点検	
	その他	210	210	210	210	210	・図書等整備事務費など	
	(精算科目)	水道光熱費	0	0	0	0	0	
		修繕費	0	0	0	0	0	
		小計	0	0	0	0	0	
	支出合計 (B)	56,734	56,734	56,734	56,734	56,734		
	収支 (A) - (B)		0	0	0	0	0	

(様式第8号)

管理運営に関する収支計画書

単位：千円

項目		3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	
収入	指定管理料	146,731	146,731	146,731	146,731	146,731	
	利用料	382	382	382	382	382	
	自主事業収入						
	雑入						
	収入合計 (A)	147,113	147,113	147,113	147,113	147,113	
支出	人件費	給料	79,272	79,272	79,272	79,272	79,272
		手当					
		福利厚生費	27,878	27,878	27,878	27,878	27,878
		小計	107,150	107,150	107,150	107,150	107,150
	事務費	1,702	1,834	1,702	1,702	1,702	
	管理運営費	5,582	5,582	5,450	5,450	5,450	
	事業費	132	132	198	198	198	
	委託料	11,127	10,949	11,127	10,949	10,949	
	その他	1,425	1,293	1,293	1,293	1,293	
	積算科目	光熱水費	4,400	4,400	4,400	4,400	4,400
		修繕費	1,650	1,650	1,650	1,650	1,650
		小計	6,050	6,050	6,050	6,050	6,050
	一般管理費	13,945	14,123	14,143	14,321	14,321	
	支出合計 (B)	147,113	147,113	147,113	147,113	147,113	
収支 (A) - (B)		0	0	0	0	0	

※ 詳細な積算の内訳は別途添付してください。

管理運営に関する収支計画書内訳

単位：千円

項目		詳細	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	
収入	指定管理料	指定管理料収入	146,731	146,731	146,731	146,731	146,731	
	利用料	利用料収入	382	382	382	382	382	
	自主事業収入							
	雑入							
	収入合計 (A)		147,113	147,113	147,113	147,113	147,113	
支出	人件	給料	従事者の給与等の合計 (手当含む)	79,272	79,272	79,272	79,272	79,272
		手当						
		福利厚生費	従事者の福利厚生等の合計	27,878	27,878	27,878	27,878	27,878
		小計		107,150	107,150	107,150	107,150	107,150
	事務費	消耗品費	運営に係る消耗品費	1,584	1,716	1,584	1,584	1,584
		郵便料	切手代等、郵便料	118	118	118	118	118
	管理運営	募集費	スタッフ募集に係る経費	396	396	264	264	264
		研修費	スタッフ研修に係る経費	132	132	132	132	132
		被服費	エプロン等の経費	462	462	462	462	462
		通信料	電話、インターネット等に係る経費	660	660	660	660	660
		保険料	賠償責任保険料	118	118	118	118	118
		燃料費	車両の燃料費	132	132	132	132	132
		印刷費	発行物等の印刷に係る経費	528	528	528	528	528
		備品費	運営に係る備品費	1,584	1,584	1,584	1,584	1,584
		駐車場代	スタッフの駐車場に係る経費	422	422	422	422	422
		車両リース費	車両リースに係る経費	198	198	198	198	198
		機器リース費	PC、複合機等の機器に係る経費	950	950	950	950	950
	事業費	講師謝礼等、事業に係る経費	132	132	198	198	198	
	委託料	保守等、委託に係る経費一式	11,127	10,949	11,127	10,949	10,949	
	その他	視聴覚ライブラリー費	視聴覚ライブラリーに係る経費	1,293	1,293	1,293	1,293	1,293
		オープン経費	オープンに係る経費	132	0	0	0	0
	積算科目	光熱水費	運営に係る光熱水費	4,400	4,400	4,400	4,400	4,400
		修繕費	運営に係る修繕費	1,650	1,650	1,650	1,650	1,650
		小計		6,050	6,050	6,050	6,050	6,050
		一般管理費	弊社の運営に係る経費及び予備費	13,945	14,123	14,143	14,321	14,321
		支出合計 (B)		147,113	147,113	147,113	147,113	147,113
	収支 (A) - (B)			0	0	0	0	0

※ 詳細な積算の内訳は別途添付してください。