

KUKI City Library

久喜市立図書館 指定管理業務

令和4年度 事業計画書

目 次

はじめに	1 p
1 管理運営体制	
（1）管理施設の概要	3 p
（2）管理体制	4 p
（3）職員の配置計画	8 p
2 管理業務に要する経費内訳	
（1）収支予算表	9 p
3 研修計画	
（1）研修概要	10 p
4 安全管理	
（1）危機管理体制	17 p
（2）安全管理の基本方策	18 p
（3）ケースごとの安全管理の方策	19 p
5 個人情報保護	
（1）個人情報保護に向けた具体方策	22 p
6 利用者サービス	
（1）開館条件の設定等	24 p
（2）基幹業務の履行方法	25 p
7 図書館事業	
（1）新規事業	31 p
（2）継続事業	32 p
8 当該年度に達成すべき目標とサービス水準	
（1）令和4年度図書館サービス水準	36 p

9 「指定管理者の管理運営に関する評価シート」に記載されている評価項目に対する取組

(1) 取組内容 37 p

10 施設設備の保守管理

(1) 施設・設備の保守管理方針と実施方法 38 p

11 その他久喜市が必要と認める事項

(1) ボランティアとの協働／連携 41 p

別紙1 図書館カレンダー 中央図書館
菖蒲図書館
栗橋文化会館図書室
鷺宮図書館

別紙2 久喜市立図書館指定管理業務年間業務計画表

はじめに

平成 31 年 4 月より、指定管理者として久喜市内 4 図書館の管理運営を担っております、株式会社図書館流通センターです。受託 4 年目の業務開始に先立ち、弊社の図書館に対する理解、及び図書館運営に関する基本方針について申し上げます。

図書館は、資料や情報を収集し、体系的に分類のうえ、整理し、保管、公開する機関です。

現代に生きる私たちは、図書館のこのような情報提供機能を活用し、先人の知恵や工夫を参照し、自らの新たな創造活動や暮らしの向上に活かすことができます。

私たちが、久喜市 4 館の指定管理業務により実現したいと願うのは、より多くの久喜市民の皆様が図書館を活用していただき、そのことを通じて市民がより良く学び、より良く知り、いきいきと暮らすことで、地域の活力が高じる——そのような良好なサイクルの循環に貢献することです。本業務については、以上の展望のもと、過去の久喜市立図書館アンケート実施結果から 5 つのニーズ傾向を抽出し、下表のような施策提案を行っております。

ニーズ傾向	施策提案の概要
資料の充実	<ul style="list-style-type: none">● 弊社物流システム／書誌情報の継続採用 ～ 新刊資料のスピーディな提供と検索精度向上
ICT 利用環境の整備	<ul style="list-style-type: none">● 電子図書館導入／館内 Wi-Fi 環境整備の検討 ～ 非来館型サービスの促進と館内 ICT 利用環境整備
子ども向け事業の充実	<ul style="list-style-type: none">● 図書館を使った調べる学習コンクール ～ 調べる講座等、資料活用サポートの充実 学校・教員との連携、支援強化
利用に関するアクセシビリティ向上	<ul style="list-style-type: none">● 開館時間延長 ～ 平日・土日祝日ともに 19 時 30 分まで開館● ホームページのリニューアルと SNS サービスの活用 ～ 発信する情報量の向上とサービス周知の充実● 託児サービスの導入 ～ 保護者の利便性向上による親子連れ利用の定着
地域としての一体感の共有	<ul style="list-style-type: none">● 外部助成金を活用した TRC-ADEAC の導入 ～ 地域デジタルコンテンツの作成と公開● 郷土資料館等と連携した「地域を知る講座」の開講 ～ 講座運営を通じた地域の歴史・文化の共有

提案書に記載した取り組みは、予算面から導入事例の紹介に留めた5 - (2)「利用者の拡大につながる取り組み提案」を除き、弊社が久喜市に対して実現をお約束したものです。5年の管理期間を通じ、計画的に順次実現しながら、より一層の市民利用の増大と提供するサービスの質的向上を手がけてまいります。

重点目標 1 資料の充実と利用者支援

利用者ニーズにこたえると同時に、公共図書館としての基本図書を選定にも目を配ります。一般書、児童書、参考図書を中心に、必要であれば専門図書、高額図書も選定の対象とします。一般流通のない郷土資料、行政資料にも注意を払うことができる限り収集を行います。同時に視聴覚資料と電子書籍についても定期的に購入を進めます。また、これらの資料を用いた課題解決型支援(レファレンスサービス)も積極的に行います。

重点目標 2 子どもたちの読書活動支援

従来の学校訪問おはなし会・ブックトークと、2回目となる「久喜市図書館を使った調べる学習コンクール」を中心に、読書活動や図書館利用による子どもの成長を支援します。全小学校を対象に実施するおはなし会・ブックトークでは、主として物語を通じて暖かい豊かな人間性の成長に寄与し、調べる学習コンクールではひとりひとりの好奇心に基づき調べることを考えることで得る知識の蓄積が、生きる喜びや力につながるという体験となります。「調べる講座」を図書館や学校で開催し、教師や保護者を含めて図書館資料の使い方、調べ方、作品のまとめ方について講習します。

重点目標 3 ICTを利用した図書館機能の充実

図書館ホームページや図書館ツイッターを活用し、図書館サービスの広報に努めます。久喜市電子図書館の利用拡大を目指し、特に図書館未利用者に向けた広報のもと、電子書籍の特色を考慮した選書を行います。全館に設置した利用者用インターネット端末から商用データベースを利用可能とし、身近な検索媒体として利用していただきます。GIGA スクール対応として、子ども向けに Wi-Fi 環境を強化しタブレット用電源も用意していきます。久喜市デジタルアーカイブのコンテンツ充実を図ります。インターネットにより、その場に行かず久喜市の歴史資料にアクセスし、図書館ではその関連資料を提供するという複合的な活用ができます。利用者用インターネット端末では、商用データベースに加えて電子図書館、久喜市デジタルアーカイブの利用ができることを広報していきます。島田家文書、中島撫山と進めてきたコンテンツ制作は3年目を迎え、鷲宮神社または本多静六を取り上げます。

1 管理運営体制

(1) 管理施設の概要

管理業務の対象施設は以下の4館です。管理運営にあたっては、それぞれの業務範囲や利用繁忙度に即し、サービスの提供に必要な人員を配置します。



中央図書館

開設年月日 1987年10月20日（開設後34年経過）
所在地 吉羽1-40-1
面積 敷地1,604㎡／延床1,283㎡（地上2階）
蔵書数 図書180,730冊 AV 8,265点（2020年度末）
業務範囲 敷地管理／施設・設備の保守点検を含む



菖蒲図書館

開設年月日 1998年6月1日（開設後23年経過）
所在地 菖蒲町菖蒲85-1
面積 敷地—（地上3階）／（図書館部分）延床1,003㎡
蔵書数 図書109,992冊 AV 1,391点（2020年度末）
業務範囲 敷地管理／施設・設備の保守点検を除く



栗橋文化会館図書室

開設年月日 1994年11月7日（開設後27年経過）
所在地 伊坂1557
面積 敷地—（地上2階）／（図書館部分）延床257㎡
蔵書数 図書58,169冊 AV 162点（2020年度末）
業務範囲 敷地管理／施設・設備の保守点検を除く



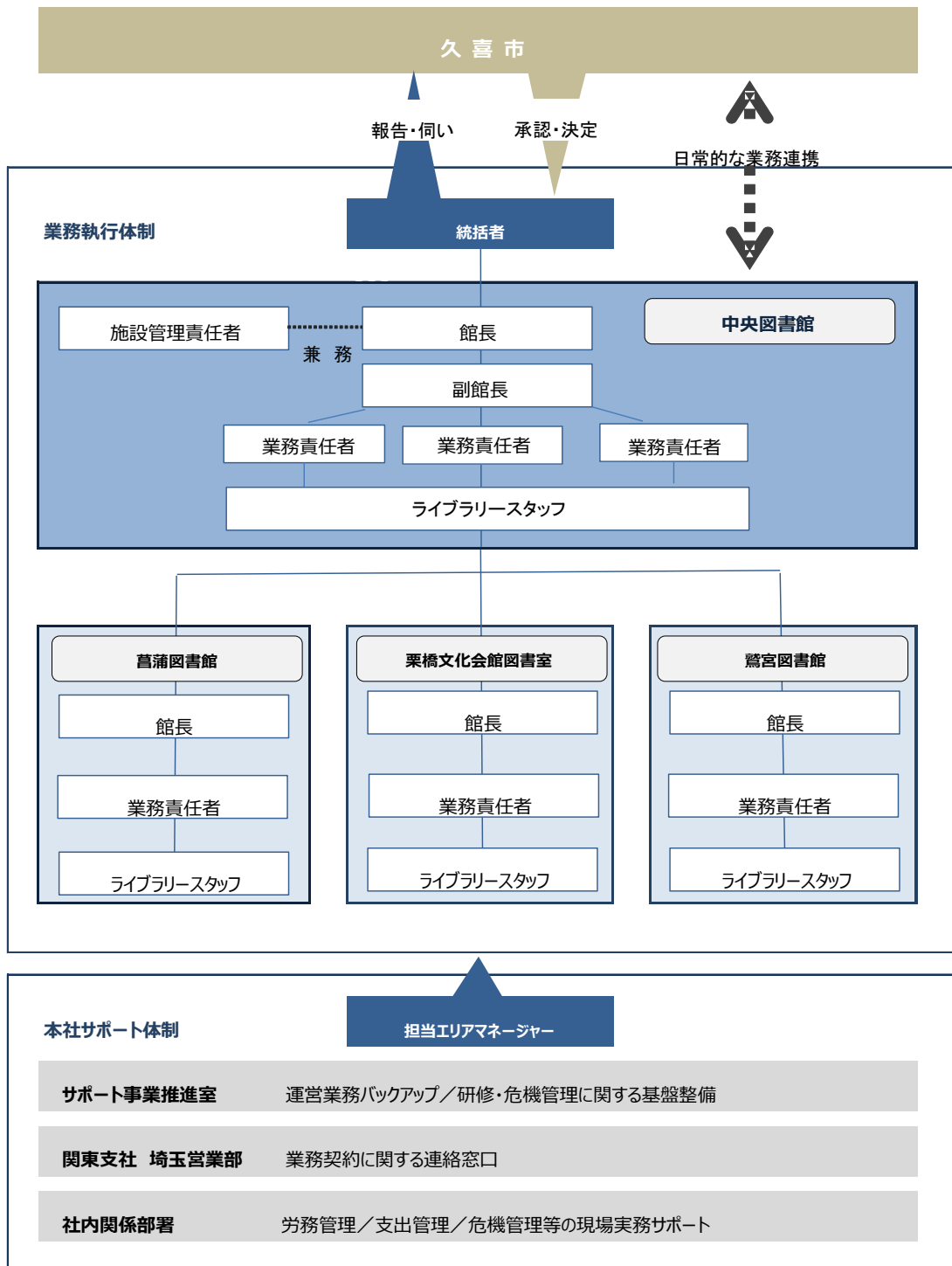
鷺宮図書館

開設年月日 1997年10月28日（開設後24年経過）
所在地 鷺宮5-33-1
面積 敷地2,385㎡（地上2階）
／（図書館部分）延床1,386㎡
蔵書数 図書132,991冊 AV 3,171点（2020年度末）
業務範囲 敷地管理／施設・設備の保守点検を含む

1 管理運営体制

(2) 管理体制

当年度における管理運営体制を下図のように計画します。



配属する職員の役職ごとの役割については、以下のように計画します。業務の履行にあたっては、中央図書館長を軸に、各館のルール運用をできる限り統一し、共通事務処理のさらなる集約を図ることで、業務の効率化を図り、併せて久喜市全体での公平で均質なサービスの提供に努めます。

■ 業務統括

役職名	統括責任者	計画員数等	1名（非常勤）
職務内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務の統括責任者として、発注者（久喜市）— 受託者（株式会社図書館流通センター）間の連携窓口を担います。 ・本計画のほか、基本協定書／年度協定書／業務仕様書等における契約内容に基づき、本業務全体に関する説明責任を担います。 ・中央図書館長に対する指揮、命令のもと、4館全体の業務進捗を管理します。 		

■ 中央図書館

役職名	中央図書館長	計画員数等	1名（常勤）
職務内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館運営実務に関する責任者となります。 ・中央図書館において、副館長、及び業務責任者に対する指揮／命令を行い、中央図書館の管理・運営を適正に執行します。 ・市内4館の統括館長の位置づけのもと、4館の規則運用や実務処理に関する決定権者として、各館長を指揮し、業務の効率化とサービス向上を進めます。 ・業務統計の集計等、計画及び報告に関する4館の管理実務の集約を担います。 ・本業務の安全維持管理責任者として、各館環境の保全、保守を指揮します。 		
役職名	副館長	計画員数等	1名（常勤）
職務内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・中央図書館長の補佐者として、館長不在時の代行を務めます。 ・中央図書館長の指揮／命令のもと、中央図書館における実務を束ね、職員に対する研修運営、各業務責任者への実務補助を通じ、サービスの向上を進めます。 		
役職名	業務責任者	計画員数等	3名（常勤）
職務内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・中央図書館における実務管理責任者として、担当業務ごとに進捗管理を行います。 ・担当は、奉仕／事業／学校支援業務の3区分とします。奉仕については、窓口業務全般に関する業務を担い、事業については、行事、イベントの運営のほか、ボランティア連携等の対外連携を担当します。学校支援業務については、各校との連絡調整窓口を担うほか、各図書館の学校訪問に関するフォローを担います。 ・上位者不在時には、代行者として自治体や各図書館との連携調整を担います。 		

■ 菖蒲図書館

役職名	菖蒲図書館長	計画員数等	1名（常勤）
職務内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・菖蒲図書館業務の責任者として、中央図書館長の指揮／命令のもと、全体のサービス計画に則して、地域の特性を加味した館運営を担います。 ・業務責任者に対する指揮、命令のもと、館の管理、運営を適正に執行します。 ・館の活動実績を集約／分析／課題抽出し、中央図書館長へ報告、相談のうえ、菖蒲図書館におけるサービスの定性的な向上に対する運営責任を担います。 ・館の安全管理者として、菖蒲文化会館管理者と連携のうえ、仕様範囲に則して館内の保安全管理、及び秩序維持を行います。 		
役職名	業務責任者	計画員数等	2名（常勤）
職務内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・菖蒲図書館長の補佐者として、館長不在時の代行を務めます。 ・館長の指揮／命令のもと、館における実務を束ね、職員に対する研修運営やスタッフに対する実務サポートを通じて、サービスの向上を担います。 ・担当業務ごとに、業務期間を通じた業務の進捗管理を担います。担当業務区分は奉仕と事業の2区分とします。区分ごとの業務範囲は、中央図書館業務責任者の業務範囲に準じます。 		

■ 栗橋文化会館図書室

役職名	栗橋文化会館図書室館長	計画員数等	1名（常勤）
職務内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・栗橋文化会館図書室業務の責任者として、中央図書館長の指揮／命令のもと、全体のサービス計画に則して、地域の特性を加味した館運営を担います。 ・業務責任者に対する指揮、命令のもと、館の管理、運営を適正に執行します。 ・館の活動実績を集約／分析／課題抽出し、中央図書館長へ報告、相談のうえ、栗橋文化会館図書室におけるサービスの定性的な向上に対する運営責任を担います。 ・館の安全管理者として、栗橋文化会館管理者と連携のうえ、仕様範囲に則して館内の保安全管理、及び秩序維持を行います。 		
役職名	業務責任者	計画員数等	2名（常勤）
職務内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・栗橋文化会館図書室館長の補佐者として、館長不在時の代行を務めます。 ・館長の指揮／命令のもと、館における実務を束ね、職員に対する研修運営やスタッフに対する実務サポートを通じて、サービスの向上を担います。 ・担当業務ごとに、業務期間を通じた業務の進捗管理を担います。担当業務区分は奉仕と事業の2区分とします。区分ごとの業務範囲は、中央図書館業務責任者の業務範囲に準じます。 		

■ 鷺宮図書館

役職名	鷺宮図書館長	計画員数等	1名（常勤）
職務内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・鷺宮図書館業務の責任者として、中央図書館長の指揮／命令のもと、全体のサービス計画に則して、地域の特性を加味した館運営を担います。 ・業務責任者に対する指揮、命令のもと、館の管理、運営を適正に執行します。 ・館の活動実績を集約／分析／課題抽出し、中央図書館長へ報告、相談のうえ、鷺宮図書館におけるサービスの定性的な向上に対する運営責任を担います。 ・館の安全管理者として、久喜市立郷土資料館と連携のうえ、敷地内、及び施設・設備の保安全管理、及び秩序維持を行います。 		
役職名	業務責任者	計画員数等	3名（常勤）
職務内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・鷺宮図書館長の補佐者として、館長不在時の代行を務めます。 ・館長の指揮／命令のもと、館における実務を束ね、職員に対する研修運営やスタッフに対する実務サポートを通じて、サービスの向上を担います。 ・担当業務ごとに、業務期間を通じた業務の進捗管理を担います。担当業務区分は奉仕と事業の2区分とします。 <p>区分ごとの業務範囲は、中央図書館業務責任業務範囲に準じます。</p>		

■ 全館共通

役職名	ライブラリースタッフ	計画員数等	次項参照
職務内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・所属館ごとに上位者の指揮／命令のもと、窓口業務／資料管理業務／事業運営業務／館内の安全、秩序維持業務を実施します。 ・司書資格の有無や実務経験に照らして配分される職責、職務範囲に応じて、日常的な図書館運営実務を担います。 		

具体的な配置については、次項に記載します。

1 管理運営体制

(3) 職員の配置計画

前項の管理運営体制に対し、以下のように人員の配置を計画します。

配属館	役職等	職務内容	配置人数
—	統括責任者	業務統括・自治体窓口	1名
中央	図書館長	4館の管理運営	1名
	副館長	中央図書館長補佐	1名
	業務責任者	奉仕、事業 学校支援業務	3名
	ライブラリストッフ	業務全般	14名
予定配置人数計 (うち司書数)			19名 (12名)
菖蒲	図書館長	館の管理運営	1名
	業務責任者	菖蒲館長補佐、奉仕・事業	2名
	ライブラリストッフ	業務全般	8名
予定配置人数計			11名 (9名)
栗橋	図書館長	館の管理運営	1名
	業務責任者	栗橋館長補佐、奉仕・事業	2名
	ライブラリストッフ	業務全般	7名
予定配置人数計			10名 (7名)
鷺宮	図書館長	館の管理運営	1名
	業務責任者	鷺宮館長補佐、奉仕・事業	3名
	ライブラリストッフ	業務全般	9名
予定配置人数計			13名 (9名)
統括責任者を除く全体予定配置人数計 (うち司書)			53名 (37名)

2 管理業務に要する経費内訳

(1) 収支予算表

本業務における当年度収支について、下表のとおり計画します。

収入 229,633,518 円 — 支出 229,633,518 円 = 収支差額 0 円

収入	2022予算	備考
収入計	229,633,518	
指定管理料	229,583,518	
複写料金実費使用料	50,000	
支出		
	予算額	備考
人件費	139,208,973	賃金、福利厚生費、一般管理費 等
施設管理費	27,116,000	
光熱水費	10,200,000	水道料金、電気料金
委託料	15,616,000	施設総合管理業務委託料、施設警備業務委託料、樹木剪定業務委託料、自家用電気工作物保安管理業務委託料、建築物・建築設備定期点検業務委託料、廃棄物処理委託料 等
修繕費	1,300,000	
事業費	25,491,545	
旅費交通費	100,000	
消耗品費	2,500,000	
通信運搬費	2,800,000	インターネット通信費、電話料金 等
印刷製本費	650,000	要覧、図書館だより、利用案内、利用者カード作成費 等
燃料費	40,000	
使用料賃貸料	9,520,000	書籍除菌機リース料、オンラインDB使用料、CD・DVD研磨機リース料、AED借上料、複合機リース料、PC機器リース料、車輪リース料、電子図書館使用料・コンテンツ利用料、ADEAC利用料 等
委託料	7,370,000	配本業務委託料、子育て支援事業委託料 等
保険料	70,000	
負担金補助及び交付金	6,000	久喜地区防火安全協会負担金
備品購入費	300,000	
雑費	16,000	
事業運営費	1,570,000	事業講師謝礼、ブックスタート記念品、会場使用料 等
消費税引当金	549,545	
資料整備費	37,817,000	
資料費	34,970,000	
図書費	29,200,000	
雑誌新聞等	3,500,000	
追録代	470,000	
視聴覚資料費	1,800,000	
資料費付帯経費	2,847,000	新刊全件マーク、AVマーク、AV装備費用、TOOLi使用料 等
支出計	229,633,518	

3 研修計画

(1) 研修概要

本と人のつながりを、図書館員がサポートする —— このような図書館サービスの基本に立ち返る時、図書館サービスはマンサービスとしての要素がきわめて強いサービスです。そのため、サービスの向上にあたっては、専門的知識と確かな業務スキルを備えた人材の育成が不可欠であると弊社は考えます。

以下に掲げるのは、弊社の図書館運営業務従事者に対する人材育成方針です。

1

図書館を利用する全ての方に対し、公平で感じよく接することができる人材を育成します。

図書館は、専門的施設である以前に公共施設であることを理解し、国籍／性別／思想／信条／心身の障がいの有無等に関わらず、どなたにも公平で、公正なサービスを提供できる人材を育成します。

2

図書館の役割と設置意義を理解し、専門性を備えたサービスを提供できる人材を育成します。

本をはじめとする情報の提供を通じ、市民の知的好奇心にこたえ、それぞれの課題解決に至る支援を図る図書館の機能を理解し、本や情報の活用や管理に長けた専門的人材を育成します。

3

スタッフ全体をサポートし、自治体様の方針に適った業務履行を管理できる人材を育成します。

図書館は人と申しますように、図書館サービスの根幹はマンサービスにあります。すべてのスタッフが明るく笑顔で働けるよう、チーム内のメンタルやモチベーションを支え、業務を前に進めることのできるリーダー的資質を備えた人材を育成します。

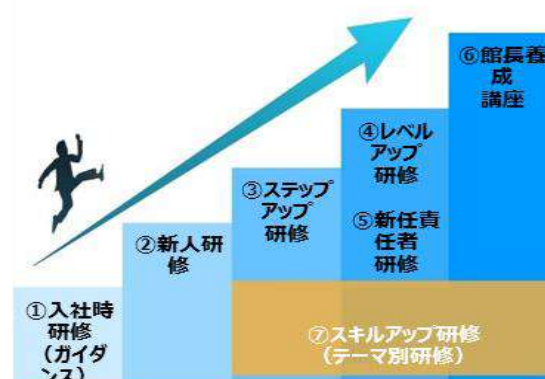
弊社は、上記方針に基づき、独自に研修プログラムを開発し、運用するほか、スタッフの研修受講環境を整備しています。事業者としてのこれらの取り組みを通じ、業務を通じて、スタッフが職業人として成熟することをサポートしています。本業務においても、人材の育成をサービス向上の礎と位置付け、以下の取り組みを通じ、従事者の定性的な資質向上を支えます。

① 独自研修プログラム「ライブラリアカデミー」の活用

「ライブラリアカデミー」は、図書館専門研修プログラムの開発を行う弊社関連企業が、外部教育機関の協力のもとに策定した、独自の専門研修プログラムです。

本プログラムでは、図書館員として必要な専門的知識／スキルが体系的にまとめられており、入社時ガイダンスを起点に、個々の業務経験値や求められる役割に即して、必要な内容を段階的に身に着けられるよう構成されています。

本業務における研修活動については、基本的には、この「ライブラリアカデミー」を基盤に据え、運用します。段階ごとの具体研修内容については、次ページ以降に記載します。



■ ライブラリーアカデミー ～ 段階ごとの基本構成

前述のとおり、ライブラリーアカデミーにおいては、業務経験や役職など、スタッフ個々の成長段階に即したプログラムが整備されています。プログラム内の基本構成は、以下のとおりです。

区 分	概 要
●新入社員必修 入社時研修	<p>新入社員全員を対象に、入社時に実施します。豊富な図書館業務受託実績を踏まえ、弊社が独自に作成した「ライブラリースタッフハンドブック」をテキストに、図書館業務に従事するうえで最低限必要なルールや知識について学びます。</p> <p>また、「全国受託館向け危機管理マニュアル」をテキストに、個人情報保護やコンプライアンス、危機管理など、適正／適法な業務履行に必要な知識を学びます。</p>
●入社1年以内社員必修 新人研修	<p>接遇と初級レファレンスを重点テーマとする、利用者サービス中心の研修です。また、自社の図書館運営ツール（図書館向け汎用データベース／物流管理システム等）の用法を理解するため、MARCの基礎知識や資料検索システムの基本操作等について学びます。</p>
ステップアップ研修	<p>典拠ファイルを用いて資料検索機能を使いこなすことを目指す MARC 中級編のプログラムを核に、出版流通事情、選書と蔵書構成、コーチング、レファレンス上級編、図書館の広報、利用者対応等のテーマについて、スタッフ個々に担当業務内容や適性に即して選択的に受講します。</p>
レベルアップ研修	<p>責任者昇格を見越し、図書館サービスの応用的視点に立ち、外部連携の手法や図書館サービスのトレンド等について学びます。メンタルヘルス研修、キャリア形成支援、学校図書館との連携、出版流通「電子資料と図書館」等のプログラムを整備しています。</p>
新任責任者研修	<p>新任責任者を対象に、図書館運営責任者としての役割を理解し、館の全体マネジメントを行うために、管理的視点とマネジメントスキルについて学びます。「労務管理の基本」「経理・収支関連」「個人情報保護とセキュリティ（危機管理）」「物流管理」「チーフのこころがまえ」「コーチング」「ビジネスマナー」等のプログラムを整備しています。</p>
館長候補者研修	<p>館長として、責任者、スタッフを指揮し、中長期の視点で図書館サービスをマネジメントする知識・技術について学びます。例年9月～11月までの期間に、図書館実習を含む全9週3クールで実施しています。副館長等現在の責任者や異業種からの転職者にも、図書館実務と図書館経営の両面を学ぶことができるプログラムを用意しています。</p>

■ライブラリーアカデミー ～ 具体プログラム内容

前頁の基本構成に基づき、2021年度に実施した具体プログラムは下表のとおりです。

本業務においても、各スタッフは自身の役職、社歴に即して、適用されるプログラムを業務の一環として受講します。

※2021年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止策に伴い、本社会場研修は原則全て中止とし、eラーニングコンテンツを活用したオンライン受講を実施しました。

内容や講師が一部変わる場合もありますが、2022年度もこれと同様の開催を予定しています。

対象 / 定員	項目 / 講師	内容
入社時研修 ※入社時必修	1 TRCと公共図書館（30分）	TRCの基本情報、図書館スタッフとして働く心がまえ
	2 図書館実務と基本の接遇（90分）	実務に即した基本的な接遇マナー
	3 労務管理上の諸手続き（105分）	スタッフ登録等書類記入、提出 ※eラーニング
	4 プライバシーマーク研修（75分）	個人情報保護、プライバシーマーク ※eラーニング
	5 危機管理研修（60分）	危機管理の基本知識とともに ※eラーニング

対象 / 定員	項目 / 講師	内容
新人研修 初回雇用契約更新後	1 谷一さんのお話（5分） ／取締役会長 谷一文子さん	図書館流通センターで働くことについて
	2 TRCのめざす図書館（10分） ／支社長	図書館運営理念とスタッフ行動目標について
	3 図書館における基本の接遇（75分） ／ライブラリーアカデミー専任講師 大松澤和美さん	図書館における接遇マナー、利用者対応の基本
	4 TRC MARCとTooLiの基礎知識（45分） ／データ部社員	MARCの基礎知識とTRC MARCができるまでを学ぶ
	5 著作権と複写サービス（36分） ／サポート事業推進室	図書館に関連する著作権、複写サービスの基本
	6 働くということ（31分） ／サポート事業推進室	働くことの意義、倫理

対象 / 定員	項目 / 講師	内容
ステップアップ研修A 【エリアスタッフ1】 ※昇格初年度に必修	1 TRCの事業内容・経営方針（36分） ／取締役 官野耕一さん	TRCの事業内容、経営方針及び営業活動について
	2 TRC-MARCを使いこなそう（講義45分、ワーク30分） ／データ部社員	典拠ファイルを知って、TOOLを使いこなす
	3 メンタルヘルス（46分） ／上三川町立図書館 野尻佳代館長	メンタルヘルスの基礎、セルフケアについて
	4 利用者対応（40分） ／サポート事業推進室	窓口等の利用者対応について

対象 / 定員	項目 / 講師	内容
ステップアップ研修B ステップアップ研修A 対象外の【エリアスタッフ1】 ※年1講座以上必修	1 公文書作成の基礎(80分) ／中部支社顧問 打保秀一さん	社内・社外文書（企画書、計画書、報告書、議事録等）を正しく作成できることをめざします。文書の様式やビジネス用語、公的な言い回しなど、基本的な知識を身につけます。
	2 出版流通論：物流編（127分） ／仕入部社員	出版社・取次・書店の現状と、書籍業界の二大制度といわれる再販制度と委託販売制度について理解します。また、TRCがどのように本を確保しているか、仕入部の仕事や物流の仕組みについて解説します。（テーマ別研修と同内容）
	3 図書館における指定管理者制度（121分） ／東洋大学客員教授 南学先生	指定管理者制度と公共図書館との関係について、わかりやすく解説していただきます。指定管理館に配属されているスタッフだけでなく、指定管理館への異動を考えているスタッフにも受けていただきたい内容です。
	4 職場のハラスメント（38分） ／人事部社員	セクハラやモラハラなど、さまざまなハラスメントがありますが、この研修では特に職場におけるパワーハラスメントについて学びます。快適な職場環境をめざし、一緒に考えましょう。
	5 戦略としての広報（72分） ／関西支社顧問 寺岡慎一さん	図書館運営に必要な情報を収集し、館の内外に発信するために有効な知識とスキルを身につけます。
	6 図書館における危機管理(106分) ／サポート事業推進室 清水伸好さん	地震や火事、台風などの災害、利用者による迷惑行為や盗難事件、館内で急病人が発生した場合など、TRCの受託館で実際に起こっている事例を分析し、その対応について考え、学びます。
	7 選書 ～図書館資料の入口から出口まで～（110分） ／和洋女子大学特任教授 吉田昭先生	「選書」は資料を選ぶだけではなく、図書館資料として受入れてから、除架・除籍するまでの一連の流れや基本的な考え方を学びます。

対象 / 定員	項目 / 講師	内容
レベルアップ研修 【エリアスタッフ2】 【マネージャー】 ※年1講座以上必修	1 出版流通「電子資料と図書館」（131分） ／専修大学教授 植村八潮先生	出版業界の産業構造、図書館との関係、出版市場低下の現状、そして電子出版の最新の動向を解説。「読書」を取り巻く環境変化をひもとく、電子書籍と図書館の未来を考えます。
	2 図書館のコスト管理（55分） ／業務改善・内部監査責任者 平木和男さん	スタッフの就業状況を把握し、各自の能力や適性に応じた育成を行うノウハウ。「数字に強くなる」ために必要な視点、業務効率を上げて、少数精鋭を実現し、かつ楽しく働くためのヒントを学びます。
	3 プレゼンテーション入門（講義39分、ワーク35分） ／筑波大学教授 逸村裕先生	プレゼンテーションとは、伝えるべき内容を、伝えるべき対象に、伝える技術です。効果的なプレゼンとはどんなものなのでしょうか。だれでもうまくプレゼンできるようになる技を学びます。
	4 図書館と公共政策（125分） ／東洋大学客員教授 南学先生	図書館を取りまく社会状況等について、幅広い知識と最新の情報を学びます。指定管理者制度について、正しく理解し、公共政策と図書館のありかたについて考察します。
	5 公文書作成(103分) ／中部支社顧問 打保秀一さん	報告書や議事録等の作成に責任を持つために必要な知識やスキルを学びます。自治体へ向けた文書の作成について、留意すべき点を解説していただきます。
	6 図書館施設から見る経営論（114分） ／筑波大学名誉教授 植松貞夫先生	公共図書館建築の動向を豊富な事例紹介を交えてご説明いただきます。図書館がコミュニティ施設としての様々な機能を併せ持つケースを軸に、これからの公共図書館像を考えます。

入社1年以上の
スタッフ全員

対象 / 定員	項目 / 講師	内容
1	MARC 2・3 : 典拠ファイルをつかいこなそう (講義46分、ワーク32分) / データ部社員	典拠ファイルを使いこなすと、求める資料を時にピンポイントに、時に網羅的に探すことが可能になります。典拠ファイルの構造や件名の仕組みを学び、レファレンスに役立つ検索技術を習得します。
2	MARC 4 : 児童書スペシャル (講義67分、ワーク15分) / データ部社員	学習件名、読み物キーワード、対象年齢や教科書単元項目など、TRC MARCには児童書の検索に役立つ様々な情報が含まれています。Toolを使って、一歩先を行く児童書検索のポイントを習得します。
3	レファレンス：事例研究 (57分) / 図書館総合研究所 吉井潤さん	図書館には毎日様々な相談が持ち込まれます。受講する皆さんが受けた「これは難しかった」という事例や「よい回答ができた」名レファレンス、あるいは珍しい質問・回答などを比較検討することによってレファレンススキルのブラッシュアップをめざします。※事前課題集約中
4	レファレンス：レファレンスブックの活用 (98分) / 昭和女子大学名誉教授 大串夏身先生	調査の幅を広げ、利用者からの質問に応えるために必要な知識やデータベースの活用方法などを学びます。
5	レファレンス：レファレンスインタビュー (26分) / 伊勢市立伊勢図書館 井辺雅之館長	レファレンスサービスとは、最初に質問を受けるときがもっとも重要だと考えられています。利用者の求めるものを、正確に聞き取るポイント、レファレンサーとして身につけておきたい姿勢やスキルを学びます。(中部支社企画)
6	児童サービス：基本編 (86分) / 首都圏学校担当エリアマネージャ 樋口右子さん	読み聞かせに向く絵本の選び方や読み方のポイントを紹介し、併せて、児童サービスの歴史や目的、子どもと本を結ぶ技法、司書や教員、ボランティアなど様々な立場からのアプローチについて等を確認し、児童サービスの位置づけを学びます。
7	学校図書館とICT (60分) / 清教学園中学・高等学校 片岡則夫先生	ICTなどデジタル環境下の学校教育について考えます。学校図書館もICTも子どもの学びを支援するツールです。ツールは習うより慣れろ、で使う頻度が重要です。
8	選書1：新刊選書 (64分) / 営業部 末次牧子さん	図書館の蔵書形成において、大きな要素となる新刊選書。収集方針や利用傾向を踏まえ、年間を通じてバランス良く選書することが求められます。TRC『週刊新刊全点案内』の見方にもふれ、新刊選書のポイントを学びます。
9	選書2：除架と除籍 (講義104分+ワーク20分) / 和洋女子大学特任教授 吉田昭先生	図書館に収納できる資料の数には限りがあり、何らかの形で書架から撤去しなくてはなりません。そうして除架された資料は、保存書庫に移すか、除籍、廃棄することになります。こうした書庫入れ、除籍の基準と、書架をリニューアルさせるポイントを学びます。
10	選書3：蔵書構成 (73分) / 昭和女子大学名誉教授 大串夏身先生	資料選択は図書館サービスのすべての領域に密着した根幹業務です。その図書館の目的に合致した資料を選び出して、蔵書を構成していくために必要な知識や図書館員として持ち合わせたい視点を学びます。
11	選書5：リクエスト対応 (53分) / 元志木市立柳瀬川図書館長 田中一先生	図書館のコレクションを形成する基準になる収集方針と利用者からのリクエストの関係について考察します。想定外のリクエストにどのように応えるか。「探して見つけて提供する」姿勢について考えます。
12	出版流通：本の情報編 (129分) / 仕入部社員	出版社・取次・書店の現状と一冊の本が読者に届くまでの流通経路と、書籍業界の二大制度といわれる再販制度と委託販売制度について理解します。また、出版社の特徴や本の情報の見つけ方を学び、選書に役立つ知識とスキルを身につけます。
13	出版流通論：物流編 (127分) / 仕入部社員	出版社・取次・書店の現状と、書籍業界の二大制度といわれる再販制度と委託販売制度について理解します。また、TRCがどのように本を確保しているか、仕入部の仕事や物流の仕組みについて解説します。(ステップアップ研修Bと同内容)
14	著作権～原則と適用～ (104分) / 和洋女子大学特任教授 吉田昭先生	なぜ著作権は保護されなくてはいけないのでしょうか。著作物の種類やどのような権利が保護されているのか、といったことを、著作権制度を概観し、公共図書館における著作物の取り扱いや、複製サービスの注意点についても学びます。

入社1年以上の
スタッフ全員

15	高齢者サービス：認知症にやさしい図書館（87分） ／障害者サービスマネージャ 川口泰輝さん	超高齢化社会において、公共図書館においても、高齢者はひとつの独立した利用者区分として捉えられるべきではないでしょうか。人はだれしも年齢を重ねると身体的に不自由を感じるが多くなります。そうした高齢者に対する公共図書館サービスの可能性を探ります。
16	読書バリアフリー法と図書館サービス（92分） ／専修大学教授 野口武悟先生	デジタル著作物による読書バリアフリー実現の可能性を探ります。明治時代に始まる読書バリアフリーの歴史をひもとき、現在、市場流通している電子書籍を公共図書館や学校図書館において、今後どのように提供し、活用できるのか考察します。
17	読書支援サービス（障害者サービス）（92分） ／障害者サービスマネージャ 川口泰輝さん	平成28年4月から障害者差別解消法がスタートしました。この法律で求められている「合理的配慮」はどのようなものなのでしょうか。合理的配慮を理解し、公共図書館におけるよりよい案内方法を学びます。
18	図書館の広報（80分） ／TRC顧問 村野隆男先生	図書館における広報活動とは、誰に対して、何を伝えるものなのでしょうか。広報の目的や手法、媒体ごとの特性などを確認し、効果的な広報のあり方を考えます。行事案内（チラシ）のレイアウト作成の実技あり。
19	魅力的な書架づくり（68分） ／TRC顧問 村野隆男先生	魅力的な書架とはどんな書架でしょうか？今回は、建築的な制約のかかる、施設や設備としての書架そのものや、書架内の本のラインナップ（配架の構成と選書）ではなく、利用者の興味を惹き付けたり、利用者の使い勝手を良くするために、書架の環境をどうしたらよいか、について考えてみましょう。
20	知識ゼロからスタート「はじめての広報物作成・編集講座」（64分） ／品川区立ゆたか図書館 中村純一館長	イベントへの集客や、企画展示の本を手にとってもらうための仕掛け、なにより図書館に足を運んでもらうには、どのような誌面（紙面）が効果的なのでしょうか。広報紙を企画するときにおきたいノウハウを、事例を交え学びます。
21	スウェーデンの図書館事情（124分） ／サポート事業推進室 Olle bergさん	図書館先進国とされるスウェーデンにおいて、図書館はどのような役割を果たしているのでしょうか。図書館法や統計資料から見えるスウェーデンの図書館の特性や利用の傾向を紹介し、日本の図書館との差異についても考えます。
22	多文化サービスと図書館員の英会話（86分） ／サポート事業推進室 Olle bergさん	図書館が日本観光、地域観光のハブとして機能するためには、異文化理解を深めることが不可欠です。多文化サービスのあり方を考えると共に、図書館で使える英会話の基本を学びます。
23	傾聴（50分） ／産業カウンセラー 小林宏先生	話を聴くということはヒトにとって必須のスキルです。ただ聴くのではなく、耳を傾けて聴くことで、今まで見えてこなかった利用者のニーズが見えるようになるかもしれません。傾聴とは何か、その概要を押さえ、実践のためのポイントを学びます。
24	図書館スタッフのための文章講座（90分） ／TRC顧問 立石富男先生	図書館業務においては、文章を作成する場面が多くあります。だれにでも読みやすく、わかりやすい文章を書くためのヒントを教授いただきます。（九州支社企画）
25	報告書作成入門（102分） ／浜松市立細江図書館 太向義明館長	企画書、報告書、広報などの文書作成法について学びます。（中部支社企画）
26	感情（怒り）のマネジメント ～より良いコミュニケーションに繋げるために～（64分） ／上三川町立図書館 野尻佳代館長	周囲とのよりよいコミュニケーションを図るため、感情のメカニズムや怒りのタイプ、また自身の傾向を知って、「怒り」という強い感情に振り回されないスキルを身に付けましょう。
27	電話でのコミュニケーション（42分） ／ライブラリーアカデミー専任講師 大松澤和美さん	電話対応は「明るく」「丁寧に」「迅速」「正確」が基本です。相手に自分の姿も表情も見えないだけに、特に気を配る必要があります。電話での話し方、声のトーンなどのほか、言い間違いや聞き間違いなどを防ぐコツ、クレームにつなげないための姿勢やスキルを学びます。
28	ビジネスマナー（50分） ／ライブラリーアカデミー専任講師 大松澤和美さん	接客の基本、電話対応などのスキルを学びます。相手への気配り、話し方、声のトーンなど、クレームにつなげないための姿勢やスキルを学びます。

② 研修受講環境の整備

東京都文京区の本社ビル内に、右写真のようなスタッフ向けの研修設備を整備し、運用しています。

これら社内の研修インフラを活用して、前項に掲載する具体研修プログラムを受講したり、また、埼玉県内の責任者会議を実施したりします。



■ 右写真の説明

1 本社 1階 模擬図書館

～模擬図書館スペースと書籍除菌機や芳香機材等の商材ショールーム

2 本社 1階 ICコーナー

～自動貸出機、自動返却機、予約棚等のICサービス体験コーナー

3 本社地階 研修ホール

～通信環境、映写環境を備えた集合研修向け会議施設

③ eラーニングの活用

弊社では、本社等での集合研修受講が困難なスタッフや、各館での集合研修における社内研修プログラム活用の方途として、eラーニング環境を整備し、運用しています。インターネット接続環境下であれば、専用サイトにID/PWによるログイン後、研修プログラムのアーカイブを参照のうえ、任意のプログラムを受講できます。各所属館における集合研修等で、この仕組みを活用します。

④ 責任者会議の開催

埼玉県内の弊社所属館長、業務責任者を対象に、年2回程度の全体研修機会を設けます。共通テーマに基づく講義、ディスカッションを通じ、責任者としての業務理解を深めます。加えて、エリア内他館の業務動向や先進事例の共有を通じ、本業務における業務レベルの向上に役立てます。

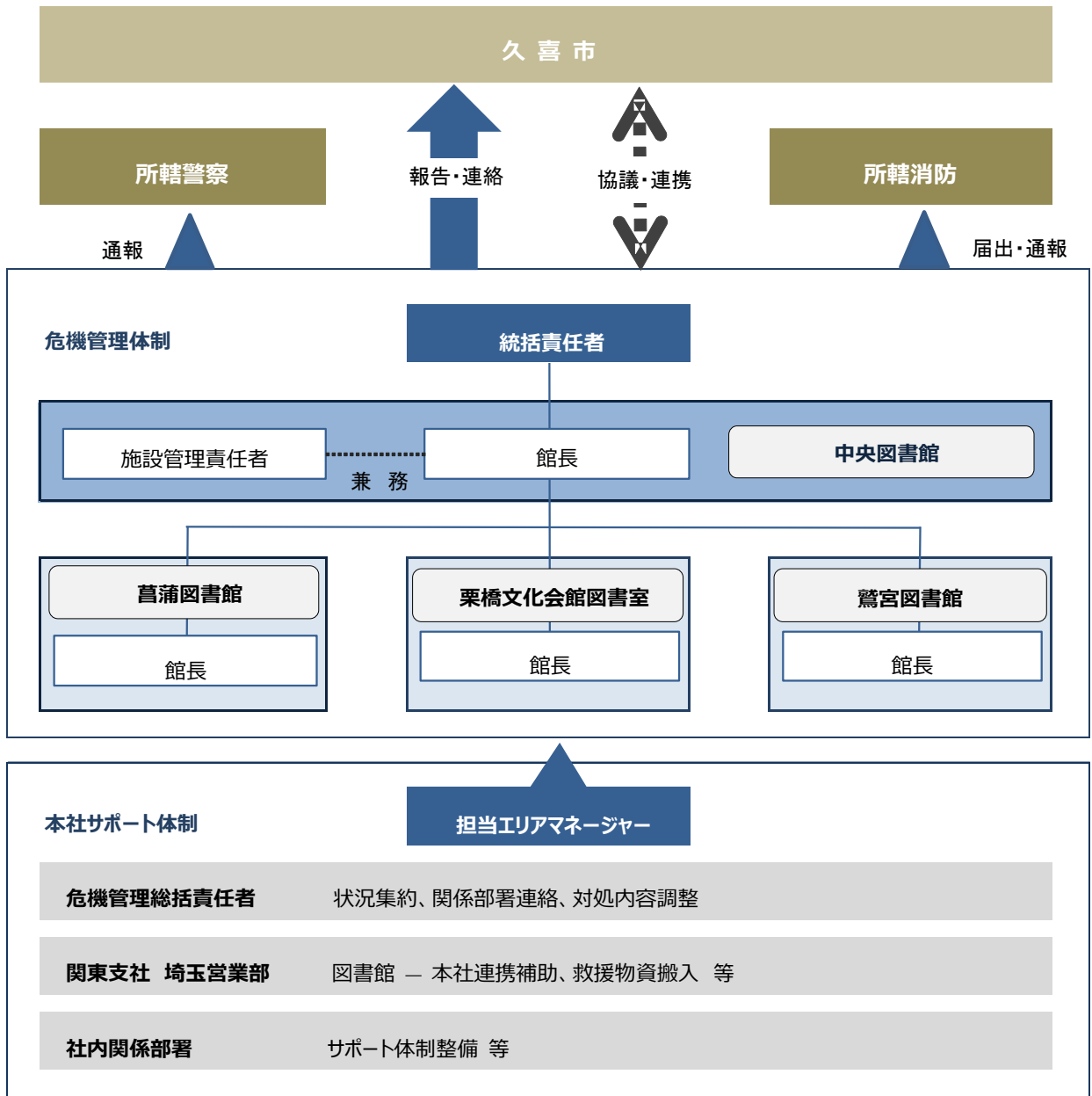
以上のほか、埼玉県立図書館や外部機関が主催する外部研修等についても、積極的にスタッフを派遣し、派遣後に報告を兼ねて、参加者を講師とする館内研修を実施する等し、研修参加者のみならず、チーム全体での業務スキルの向上を目指します。

4 安全管理

(1) 危機管理体制

図書館は、不特定多数の老若男女が利用する施設です。

属性の異なる多くの利用者が、それぞれの利用要求を満たしながら、安全で快適に図書館を利用するためには、管理者の公平な利用ルールの運用とケースごとの適切な判断、対処が不可欠です。以上を踏まえ、本業務において、以下のように危機管理体制を計画します。



各館長をそれぞれの館の危機管理責任者と定め、日常的な施設の保全、維持管理を担いながら、判断、対処が必要なケースにおいては、適切な報告・連絡系統を通じて、貴市と方針や経緯を共有しながら、適切に対処します。

4 安全管理

(2) 安全管理の基本方策

① 危機管理マニュアルの整備と運用

弊社では、全国の受託館における天災／人災（事件・事故・トラブル）／クレーム等の危機事例に関する対処の積み重ねをもとに、独自の「危機管理マニュアル」としてまとめ、運用しています。このマニュアルは、事例別に必要な対処フローをまとめるほか、各館における緊急時連絡先や自治体ごとの報告様式等を追加することで、各館独自の対応マニュアルとしても活用できるよう作られています。

本業務においても、本マニュアルを底本に館独自の危機管理マニュアルを整備し、運用します。



■ 危機管理マニュアルの構成

項目	内容
基本対応	基本方針／PDCA サイクルの運用／具体的手法
事例別対応フロー	<ul style="list-style-type: none"> ■ 災害編 ■ クレーム・トラブル編 ■ 個人情報事故編 ■ 病気・事故編 ■ その他事例別対処
様式／資料	事故発生時の連絡フロー／緊急時連絡先一覧／緊急時連絡網／研修・訓練計画表／定期巡回記録表／備品リスト ／自治体報告文書／対応経過記録表／通報手順書 ／車両事故報告書／チェックシート

② 安全管理に向けた基本整備

前述の危機管理マニュアルに基づき、業務実施にあたり以下を整備し、運用します。

項目	説明	内容
緊急時連絡先	緊急時連絡先をまとめ、事務所壁面等に掲示します。	社内連絡先／所管課連絡先／設備保守業務委託先／所轄警察・最寄交番／最寄病院 等
緊急時連絡網	職員間の緊急時連絡先を連絡網にまとめ、共有します。	・責任者緊急連絡網 中央図書館長に集約 ・各館緊急連絡網 各館長に集約
安否確認システム	大規模災害発生時に確認メールを自動配信し、状況を集約します。	各個人メールアドレス（全従事者、必須登録）
防災備品	非常時対応として、各館ごとに右を配備します。	ヘルメット／携帯ラジオ／懐中電灯／拡声器／救急セット／軍手／電池／飲料水／保存食 ／AED（中央・鷺宮のみ）

4 安全管理

(3) ケースごとの安全管理の方策

① 日常維持管理

繰り返しになりますが、図書館は不特定多数の方が自由に利用できる施設です。利用者個々の利用に関する権利とプライバシーは尊重されるべきと考えますが、公共施設である以上、利用規則や公序良俗に反しない限りという留保を伴います。

本業務においては、利用者全体の安全とそれぞれの快適な利用を確保して守るため、以下の日常維持管理活動を通じて、場内の秩序維持に努めます。

A 予防措置

ア) 挨拶の励行

入館者に対しては、スタッフから率先して挨拶を行い、迷惑行為や不審行動の予防措置とします。

イ) 定期施設巡回の実施

書架等の配置により死角の多い施設の構造上の特性を踏まえ、責任者が毎開館日の定時に館内を巡回し、安全確認を行います。

ウ) サインの整備

注意喚起が必要な事項や、禁止行為について、サイン掲示を通じて利用ルールを明示します。サインの作成にあたっては、館内の美観を損なわないよう、デザイン、カラーを統一します。

B 青少年健全育成に向けた取り組み

ア) 学校情報の把握と声掛け

各館が位置する学区内の開校日程や帰宅時間の定め等を把握し、開校日や遅い時間の単独利用については、声掛けを行います。

イ) 危険情報の把握

久喜市メール配信サービスや埼玉県警が配信する「犯罪情報官 NEWS」に登録し、近隣で事案発生の際は、臨時的に館内巡回を行うほか、声掛けを通じて児童生徒に注意喚起を図ります。

ウ) 不審者への対処

図書館近隣を含めて不審行動を発見した際は、警察通報のほか、学務課、市民生活課等と情報を共有します。

C 犯罪／事件対応

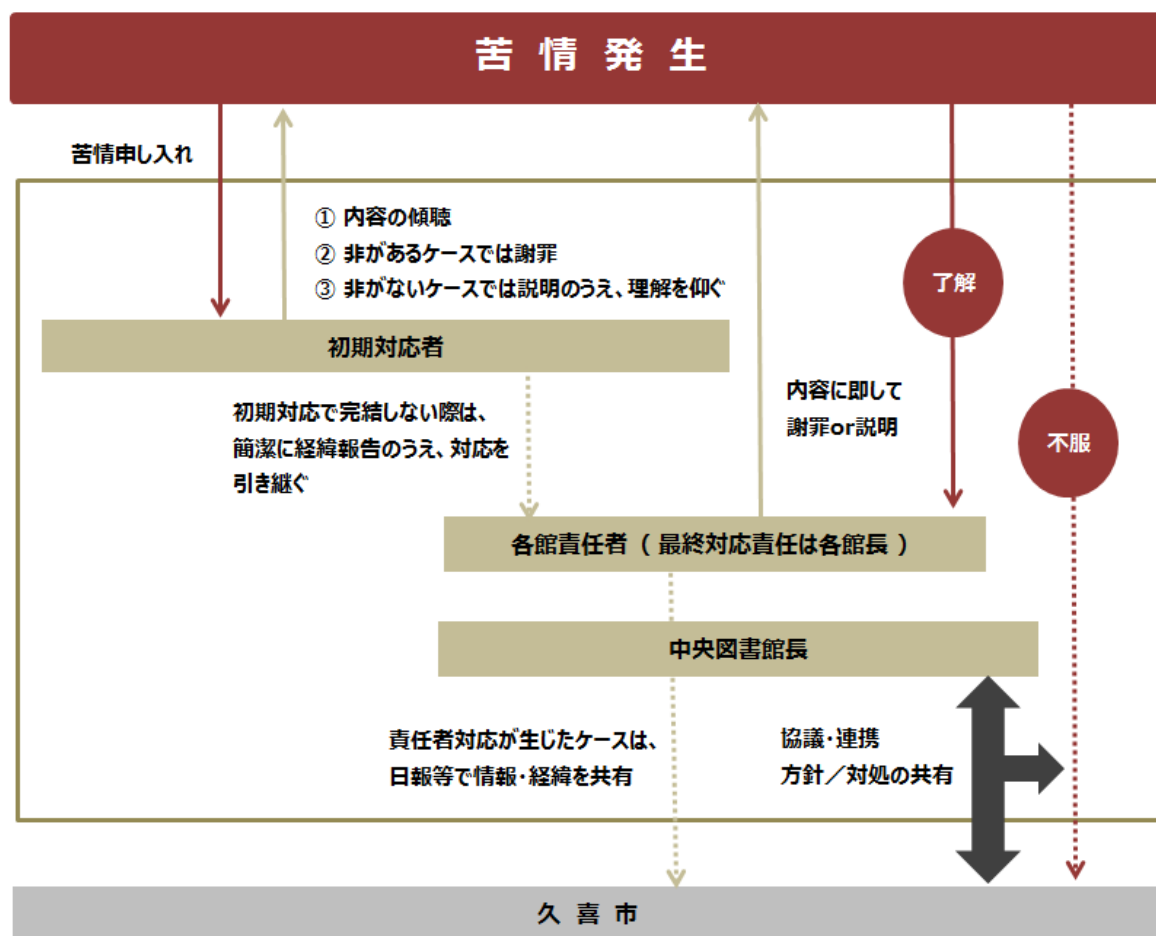
傷害、窃盗、盗撮、痴漢等の犯罪行為を発見した際は、被害者の安全確保を最優先にしようえで、即時、警察に通報し、対処を引き継ぎます。

また、明確な犯罪行為ではなくとも、管理者の制止にも関わらず、大声での暴言や威嚇等が続く等、他の利用者の安全で快適な利用が明らかに阻害されるケースでも、通報対応をします。

② 苦情対応

苦情には、こちらの業務上のミスやあり得るべき配慮の不足等に基づく正当な指摘と、個人の過大な利用要求に基づく、感情的で一方的な訴えが混在します。近年、一部利用者において、自身の利用要求を受け入れられない際に、大声を上げる、暴言を吐く等の威嚇行為を行うケースが増加しています。

公の施設の管理者として、全ての利用者の意見・要望に対しては、公平な対応を心がけますが、過大な要求に対しては、貴市とも対応を共有しながら、利用規則に照らして適切に対応し、全体の利用秩序維持に努めます。苦情発生時の対応フローは以下のように計画します。



上図のとおり、苦情対応に関しては中央図書館長を対応の最終責任者として、指定管理者内で対応を完結することを原則とします。しかしながら、業務範囲を逸脱した苦情等については、貴市と情報や方針を共有しながら、一体的に事態の收拾にあたります。

なお、初期対応で完結しなかった苦情については、発生から対応完結まで、経緯と対処を時系列にまとめ、指定管理者内、及び貴市と情報共有することで、同種事例の再発防止に努めます。

③ 防災・防火措置

紙の資料を多く保管する施設の特性上、防火管理については、特に注意して業務にあたります。

中央図書館、鷺宮図書館について、以下のとおり、防火管理者を選任し、自衛消防組織を組織します。併せて、消防計画を策定し、所轄消防署に届け出るほか、日常維持管理における館内巡回を通じて、火元管理を徹底します。

■ 防火管理者

館名	防火管理者名	備考
中央図書館	小林 一浩	中央図書館長を兼ねる
鷺宮図書館	佐々木 秀明	鷺宮図書館長を兼ねる

■ 自衛消防訓練

館名	実施回数	備考
中央図書館	1回/年	総合訓練（避難訓練、消火器体験など）
鷺宮図書館	1回/年	総合訓練（避難訓練、消火器体験など）

【 総合訓練実施内容 】

訓練内容は、通報／消火／避難誘導／救助を含む総合訓練とし、実際の火災発生を想定して行います。



上記外の2館（菖蒲／栗橋）については、施設管理者が実施する訓練への参加を予定します。

防災措置については、貴市の防災計画を参照のうえ、防火管理体制を準用する形で初動体制を整備します。中央図書館と鷺宮図書館は、避難場所の指定を受けていませんが、前述のとおり、防災備品を配備し有事に備えます。

開館時間中に災害が発生した際は、人命の安全確保を最優先し、利用者、従事者の避難活動を指揮するほか、貴市と連携して、適切に対処します。災害により、施設・設備に破損・損傷が生じた際は、被害状況を速やかに集約し、貴市主管課に報告します。施設・設備の保守事業者と連携しながら、開館の可否を速やかに決定し、利用者の安全が確保できないケースでは、貴市承認のもと、臨時休館する等、適切に対処します。

5 個人情報保護

(1) 個人情報保護に向けた具体方策

弊社は、事業体として「プライバシーマーク」を取得しています。同資格の認定水準である JIS Q15001:2006「個人情報保護マネジメントシステム」に則り、事業体全体で「個人情報保護マニュアル」を整備、運用しています。

本業務においても、同マニュアルと久喜市個人情報保護条例等の関係法規を参照のうえ、以下の PDCA サイクルの運用を通じて、個人情報の保護と適法／適正な取り扱いを徹底します。



P マニュアル／規定の整備

以下の文書を整備／運用し、スタッフの個人情報取り扱いに関する規範とします。

- 弊社策定の個人情報取り扱いに関するマニュアルを本業務においても採用します。
- 業務上使用する全ての個人情報記載帳票について処理手順を「個人情報チェックリスト」にまとめ、リスク抽出のうえ、処理を適正化します。
- 教育委員会協議のもと、個人情報記載帳票の適切な保存年限を定め、期間経過した帳票の廃棄処理について適正化します。

D 個人情報取り扱い研修の実施と OJT

- 入社時には、全従事者を対象とする「個人情報保護研修」を実施するとともに、誓約書の提出を義務付け、適正手順の共有と業務モラルの向上に努めます。
- 個人情報チェックリストを参照し、ルーティンワークにおける各スタッフの処理手順について、責任者が監督、指導します。
- データの不正持ち出しの防止に備え、業務において USB メモリー等の外部記録媒体の使用を原則、禁止します。止むを得ず使用する際は、使用者の限定や、使用簿に記録のうえ使用する等とし、万一の不正発覚時には、責任の所在を明確にします。
- 従事場所への個人携帯電話の持ち込みを禁止し、使用は休憩時間内に制限します。

C 個人情報監査の定期監査と理解度テストの実施

- 受託期間中、毎年 1 回、社内監査員による内部監査を実施し、改善すべき手順／事項をまとめ、監査報告書を作成します。
- 受託期間中、毎年 1 回、全従事者を対象に「個人情報保護理解度テスト」を実施し、業務期間を通じた従事者理解度の平準化、及び定期的な注意喚起を図ります。

A 定性的な処理手順の最適化とケーススタディの充実

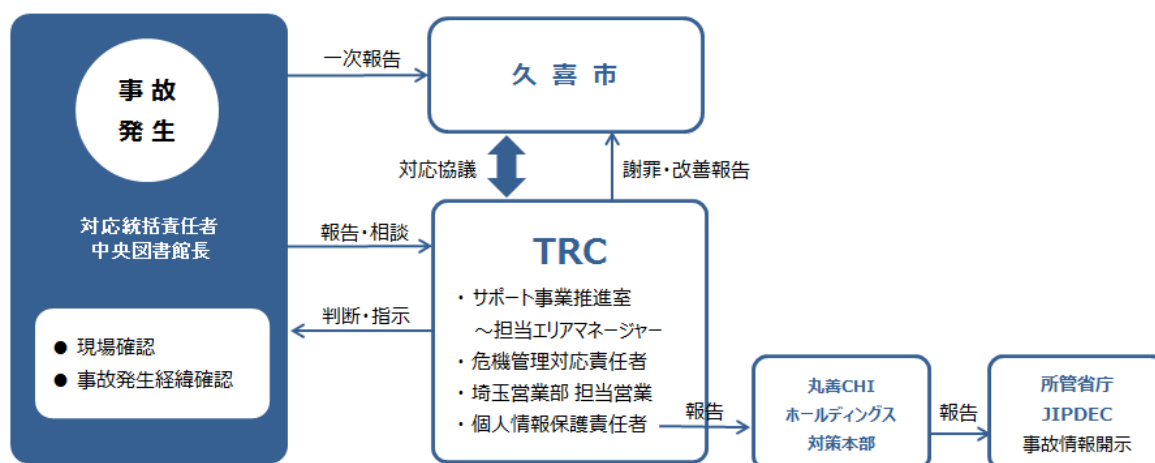
- 前述の監査報告書をもとに、教育委員会と協議しながら、改めるべき手順や保管方法等を改定し、管理／運用リスクの最小化に努めます。
- 自館／埼玉県内に限定せず、全国の弊社受託館におけるケーススタディを常に参照し、自館業務に反映できる業務工夫等を適宜、取り入れます。

上記のほか、弊社が策定する情報セキュリティ処理規定に基づき、以下のように情報の流出を防止します。

■ 処理規定に基づく実施項目

- ・「情報管理責任者」を定め、業務目的以外の業務用 PC 使用がないよう監督、指導します。
- ・図書館管理システム、及び付帯端末に弊社 PC を接続しません。
- ・事務用パソコンにはパスワードとスクリーンセーバを設定し、パスワードは毎月、変更します。
- ・指定、もしくは承認された以外の接続方法でのインターネット接続を禁止します。
- ・ウイルス対策ソフトは常時更新型をインストールし、常に最新状態を保ちます。
- ・業務用 PC への USB メモリや CD-ROM 等の外部記憶媒体、及びハードウェア機器の接続を原則、禁止します。

上記の取り組みをもって、受託期間中事故ゼロの実現に向け、従事者全体で個人情報の保護と適正管理に努めます。しかしながら、万が一、事故が発生した際には、下図のように、原因と被害範囲を特定したうえで、被害の拡大防止に努め、迅速に教育委員会、及び弊社内の個人情報取り扱い責任者に事故報告を行います。そのうえで、事故発生に至る処理手順の見直しを図り、事故の再発防止に努めてまいります。



個人情報事故が発生した際は、受託者として社会的責任を負うのみではなく、指名停止等による経済的損失も大きいことから、個人情報保護を当業務履行における最重要課題と捉え、適切な運用に努めます。

6 利用者サービス

(1) 開館条件の設定等

開館時間・休館日について次のように計画します。

① 開館時間

項目	計画内容	【参考】要求水準
開館時間	4館共通 9時～19時30分	4館共通 9時～19時

② 休館日

項目	計画内容	【参考】要求水準
定期休館日	中央・栗橋 毎月第3火曜日 菖蒲・鷺宮 毎月第2水曜日 4館共通で、休館日が休日にあたる時は直後の休館日以外の日に振り替えます。	中央・栗橋 毎月第3火曜日 菖蒲・鷺宮 毎月第2水曜日 ともに休日に当たる時は、直後の休日以外の日とします。
館内整理休館日 ※1	4館共通 毎月最後の金曜日	4館共通 月1回(1日)以内
年末年始休館日	中央・鷺宮 12月29日～1月4日 菖蒲・栗橋 12月28日～1月4日 ※3	4館共通 12月29日～1月4日
特別整理期間休館日※2	4館共通 年1回(6日以内)	4館共通 年2回以内(各6日以内)

※1 館内整理休館日

館内全体の書架整理等の整理作業のほか、会議、集合研修、施設・設備点検等を実施します。

※2 特別整理期間休館日

図書館管理システム上の資料情報と在架情報／貸出情報を照合し、点検実施時点における正確な蔵書状況を集計します。全体／各館別の実施結果を教育委員会に報告するほか、不明資料等は規則、業務マニュアルの定めに従い、適正に処理します。

※3 菖蒲文化会館及び栗橋文化会館の休館状況に合わせ、図書館も休館します。

6 利用者サービス

(2) 基幹業務の履行方法

業務仕様書 3「図書館管理事業」、及び 4「図書館運営事業」並びに 5「図書館資料整備事業」に定められる各業務について、業務マニュアルを参照のうえ、適正／適切に実施します。

弊社は、図書館が資料管理に用いる書誌情報の作成と各館の資料整理仕様に基づき、ユニーク ID を付した資料管理用バーコードや請求記号印字済みの背ラベルの貼付等、装備付図書の納入を主事業として手がける図書館専門事業者です。

図書館サービスの根幹を成す資料管理について、弊社システムを十全に活用して、利用者に対し、的確かつスピーディな資料提供を行います。

A 資料費管理

- 「資料収集計画書」の策定と提出

本計画 2 - (1) 収支計画の項に記載した資料費について、各館別、資料種別に予算配分し、適切に予算管理します。月ごとの執行基準額を定め、毎月の執行状況と突合することで、計画的な予算執行を図ります。

- 「雑誌・新聞購入予定タイトル一覧」の作成

雑誌、新聞については、サービスの継続性を担保しつつ、利用状況に応じ購入タイトルの見直しを図ります。

B 選書

- 選書

図書館実務経験を有し出版流通に関する一定の知見を有するスタッフ（司書）を館長が指名し、選書実務を担当します。選書担当者は、弊社が発行する「週刊新刊全点案内」等の選書ツールを用いて、資料収集方針に基づき、購入候補資料を資料価値／地域特性／利用ニーズの順に総合的に選定し、選書リストにまとめ、主管課担当者に提出します。

- 担当者会議への参加

前週提出した選書リストをもとに、主管課担当者と各館の選書担当者が協議のうえ、当週の発注予定図書を決定します。図書の最終選定は、主管課の指示のもと、進めます。



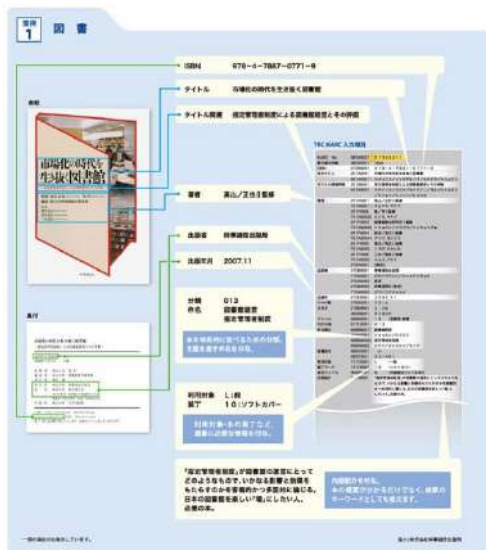
「週刊新刊全点案内」

弊社が編集・発行する図書館の選書用資料です。前週に発行された新刊図書を網羅的に掲載します。毎週平均 1,060 点(2020 年度実績)を掲載し、全体の 6 割を占める弊社在庫図書については、表紙画像付きで紹介します。

C 収集・整理

● 書誌データベース「TRC MARC」の活用

図書館の蔵書は管理システム内の書誌情報と各資料に付されたユニーク I D を結びつける形で管理されています。貴市が採用する書誌情報は、弊社が作成、提供する「TRC MARC」です。研修等を通じて、当該書誌情報の成り立ちや用法を熟知するスタッフが、資料管理、及び運用にあたることで、旧来の資料管理規則と整合する、正確で、適切な書誌管理を行います。



「TRC MARC」

MARC (MACHINE READABLE CATALOGING) は、コンピュータシステム上で読み込み可能な、一定の分類/整理規則に基づき作成される資料目録情報です。

TRC MARC は、弊社が作成、販売する MARC です。書名/著者名/出版者/出版年等の基本書誌情報のほか、資料 1 点に対し、1,300 項目に及ぶ書誌情報が付与され、累積作成件数は 400 万件を越えます。国内公共図書館におけるシェア率は約 9 割に及び、網羅性と納められる情報の精度に定評があります。

● 発注—納品管理/システム登録 ~TOOLi の活用

発注—納品管理、及びシステムへの書誌登録に、弊社の管理システム「TOOLi」を活用します。専用サイト上で発注/納品状況が随時、確認できるため、図書管理システム上の発注/受入集計と随時、照合しながら、予算執行の適正把握に努めます。



「TOOLi」

弊社が作成し、図書館向けに提供する書誌情報TRC MARC（累積400万件超）の1冊当たり1,300項目を超える検索キーの全てを活用して、資料検索が可能な書誌データベースです。

図書館未所蔵の資料検索に活用できるほか、弊社在庫状況並びに各館の発注履歴、納品履歴を参照、集計できることから、発注管理ツールとしても活用可能です。

● 装備付図書納品システム

物流については、弊社物流システムを採用します。久喜市装備仕様に沿った装備済み図書が納品されるため、納品から検収、システム登録まで一連の作業を短時間に、効率的に実施できます。弊社においては、埼玉県新座市に設置する物流拠点に、常時、約13万タイトル、約150万冊の図書を在庫していることから、発注から最短1週間で装備付の新刊資料を納品可能です。



「新座ブックナリー」

装備工場と一体化した、弊社の物流拠点です。一般的な書籍の初版部数は3,000～5,000部程度です。全国には3,000館を超える公共図書館が設置されており、単純な数値比較だけでも、図書館が求める本を蔵書することの困難が理解されます。弊社は、図書館の選書傾向を把握し、高い精度で図書の初期在庫を確保し、物流一体的な装備ラインを整備することで、図書館が求める本を確実に調達し、図書館が求める形で速やかに納品が可能です。

D 貸出等窓口サービス

● 既存ルールと運用方式の尊重

窓口サービスのルール、及び運用方法の急な変更は利用者の混乱を招く恐れがあることから、業務仕様書に記載される各サービスについて、原則、引き継いで実施します。それと同時に、運用上支障がある場合、4館で異なるルールについては、教育委員会と協議を行いながらひとつずつ丁寧に標準化を目指します。

E 情報サービス

● データベースの有効活用

有償データベースのほかにも、学術サイト、官公庁サイト等の信頼性の高いインターネット情報も充分に活用してレファレンスサービスの充実に努めます。

● レファレンス共同データベースへの登録準備

国立国会図書館が主宰するレファレンス協同データベースについて、類似事例の調査ツールとして活用するほか、自館事例の積み上げ、精査を行い、2022 年度以降の登録を準備します。

● 社内技術顧問の活用

弊社に在籍するレファレンス担当の技術顧問は、社内グループウェアを介してテーマごとのレファレンスツール（インターネット公開される無償データベース等）に関する情報の定期配信を行っています。同顧問は、現場で解決に至らない調査への技術サポートをはかるほか、社内研修講師を務める等、スタッフのレファレンススキルの向上をバックアップします。

● WEB OPAC メニューの紹介

既存システムの有効活用の観点から、WEB OPAC について、資料検索等の基本機能のほか、MY 本棚機能等の副次的機能についても、館内掲示、図書館だよりを活用し、周知・広報に努めます。

● インターネット閲覧サービス

2020 年度に菖蒲図書館、及び栗橋文化会館図書室への Wi-Fi 環境の敷設を実施し、利用者のインターネットアクセス環境を整備しました。さらに、市内 4 館に利用者用 PC 又はタブレットの設置をしました。今後は、閲覧できるデータベースなどの充実に検討し、サービスの向上を図ります。

● 電子図書館

2020 年 3 月より、久喜市電子図書館サービスを開始しました。いつでもどこでも、電子書籍の貸出しができるようになりました。仕事や家事などで忙しい世代が、その隙間時間を使って読みたいと感じるようなコンテンツを幅広いジャンルから選書し、新着資料の更新頻度を多くします。また、来館に制約がある方、図書館利用が少ないが IT 機器を使いこなすヤングアダルト世代、読み上げ機能や拡大機能を用いることで視覚障がい者や高齢の方にも便利に活用してもらえよう資料の充実に努めます。

● 久喜市デジタルアーカイブ

2021 年 3 月、地域資料をデジタル化し公開しました。島田家文書から開始し、中島撫山、催馬楽神楽など久喜市が誇る歴史的文化的価値の高いもの、郷土の記憶・記録などを順次計画していきます。その選定につきましては教育委員会と十分な協議を行い、関係機関の協力のもと進めます。

F 資料管理

● 蔵書点検

1回/年（6日以内）に縮小した蔵書点検を継続し、開館日の維持とサービスの向上に努めます。また、作業精度が低下することがないよう、実施にあたっては前年度の実施結果を活かし、各館ごとに実施経過を定めて進捗管理し、実施結果を集計し、貴市に報告します。

● 延滞督促

定期的に延滞者を抽出し、電話連絡、督促状の送付により、返却依頼します。左記により、返却が行われない際は、訪問回収を行うなど、資料の適正な利用を管理します。

● 資料の除架／除籍

資料価値が減じた開架資料については、資料鮮度維持と蔵書スペースの有効活用の観点から、適宜、閉架スペースに除架します。また、内容、状態の劣化が認められる資料については、資料価値や直近の利用履歴等を総合的に判断のうえ、除籍候補資料として抽出し、一覧を貴市に提出します。除籍資料として適切と承認を受けた際は、システムから所蔵情報を除籍します。除籍後の資料については、公有財産の有効活用の観点から、リサイクルを通じて市民還元するほか、市内小中学校や公共施設の蔵書充実に向けて、希望施設へ配付する等し、有効活用を図ります。

G 周知・広報

● 久喜市立図書館だよりの定期発行

4館の情報を1紙に集約し利用者に対する情報提供媒体として、毎月1回発行している図書館だよりを継続します。掲載内容はイベント情報や新刊紹介のほか、利用が少ないサービスを集約し、利用方法を紹介する等、図書館活動の広報に努めます。子ども向け情報を掲載したキッズ版も市内全校への配布を継続します。紙媒体での配布のほか、ホームページにバックナンバーを含めてPDFデータを掲載します。



● インターネットを活用した情報発信

私共が管理運営するホームページを公開し、適宜、情報の更新を行います。更新にあたっては、久喜市が定めるWEB アクセシビリティ方針に準拠し、どなたにも閲覧しやすいよう合理的配慮をもって、ページ構成します。

2020年度より広報ツールとしてTwitterを活用しています。更新頻度を高めながら、広範囲に情報発信を続けています。運用にあたっては、ルールの整備と従事者教育を行い、細心の注意を計り発信しています。アカウントや更新に関しては責任者が管理し運用を行います。



H 障がい者サービス

● 体制

障がいの有無にかかわらず、すべての国民が等しく読書を通じて文字・活字文化の恵沢を享受できる社会の実現に寄与するという、読書バリアフリー法の目的を図書館スタッフとして全員が理解し、行動できるよう努めます。弊社の障がい者サービスを担当する読書支援サービスマネージャーによる研修を実施します。

● 資料整備

点字図書、LLブック(やさしく読みやすい本)、大活字本等の既存資料の充実を図ります。また、そのコーナーの設置場所や展示方法を再検討します。障がい者資料が健常者の目に留まることにより、障がいのある方へ間接的に情報拡散することも目的とします。

● 電子図書館

音声読み上げ機能、文字の拡大機能などを使うことにより、視覚障がい者だけでなく文字が読みにくくなる高齢者の利便性が向上できます。利用者向けの講座を企画し、他機関とも協力し利用拡大に努めます。


7 図書館事業

(1) 新規事業

久喜市立図書館の更なる利用拡大とサービス向上を図るため、提案事業の実施を進めます。

①共通事業 各館共通の事業として新規に取り組む予定はありません。

②各館事業

事業名	俳句講座		
実施時期	年1回	実施箇所	栗橋文化会館図書室
備考等	—		
概要	現代俳句協会から派遣された講師から俳句の基礎知識を学んだ後、句会を通して俳句を楽しむと共に俳句ポストの投句促進に繋がります。		

(2) 継続事業

指定管理導入前の事業や前年度の新規事業は必要に応じて継続し、参加者数の増加を目指します。
実施計画は以下のとおりです。

① 共通事業

No.	事業名	概要	中央	菖蒲	栗橋	鷺宮
1	ブックスタート	4か月健診会場での絵本プレゼント	12回	6回	12回	12回
2	子ども1日図書館員	司書業務の体験学習	1回	1回	1回	1回
3	ブックリサイクル事業	不用資料の有効活用を目的とする図書配布事業	1回	1回	1回	1回
4	子ども読書チャレンジ 子ども読書通帳	読書通帳配布	通年実施			
5	大人の読書通帳	読書通帳配布	通年実施			
6	深沢七郎図録販売	「深沢七郎生誕100年記念展」図録を1部600円で販売	通年実施			
7	電子図書館	電子書籍の貸出し	通年実施			
8	書籍除菌機	紫外線照射による除菌、送風による除塵、脱臭によって、図書利用に対する衛生性を向上する	通年実施			
9	図書館俳句ポスト	課題句と自由句で投句を募集。選句委員によって選ばれた入選作品は雑誌「現代俳句」へ掲載される。	通年実施			
10	久喜市デジタルアーカイブの構築と公開	久喜市で所持、保存している郷土資料のデジタル化とインターネット上での公開を行う。	通年実施			
11	図書館郷土講座	各地域の歴史やゆかりのある人物に関する講座	1回	1回	1回	1回
12	訪問ブックトーク	4館で担当区域を分担し、小学校等の要望に応じて実施する図書館紹介や読書案内等。低学年や幼稚園、保育園、子育て支援センターからの要望の場合は、読み聞かせを中心としたおはなし会として実施する。	計210回程度			
13	Wi-Fiサービス	Free Wi-Fiの提供	通年実施			
14	利用者用インターネット検索端末	インターネット端末の提供	通年実施			
15	読書感想文集	市内小中学校と連携した、「友達にすすめたい本感想文集」の作成	通年実施			
16	本の福袋	興味を広げてもらうため、テーマだけ明示し袋詰めし、書名を隠して貸出す	1回	1回	1回	1回
17	第2回 久喜市図書館を使った調べる学習コンクール	小中学生を対象とし、自由にテーマを設定し図書館等で調べる過程を作品としてまとめる	通年実施			
18	調べる学習出前講座	小中学校で調べる学習講座を行う	1回	1回	1回	1回
19	調べる学習講座	図書館で調べる学習講座を行う	1回	2回	2回	2回
20	育児コンシェルジュ及びベビーケアルーム	中央・鷺宮の2館で行っていた託児サービスを見直す。共通事業として各館巡回で育児コンシェルジュ(保育士)を配置し、育児や本の相談に応じる。授乳・おむつ替えスペースとしてベビーケアルームを中央と鷺宮の2館に設置する。	通年実施			

② 各館事業

実施にあたっては、各館の地域性や、これまでの人のつながりに配慮し、ボランティアの方々をはじめ、地域内の人材や関係機関と連携して進めるようにします。

なお、前年度に新規で実施した事業を、未実施の他館が新たに実施する場合も、継続事業として表記しています。

中央図書館			
No.	事業名	概要	回数
1	おはなし会	紙芝居や手遊びを交えた読み聞かせ	22回
2	赤ちゃんおはなし会	2歳までを対象に手遊びを交えた読み聞かせ	45回
3	名作映画会	邦画・洋画の名作上映	24回
4	子ども映画会	親子で楽しめる映画の上映	3回
5	ライブライリーシネマ	ヤングアダルト向け映画の上映	2回
6	青空おはなし会	吉羽公園での読み聞かせ	2回
7	ドキドキこわーいおはなし会	怖いおはなしの読み聞かせ	1回
8	夏休み子ども科学あそび	子ども向けの科学実験や工作	1回
9	工作会	子ども向けの工作会	1回
10	プログラミングワークショップ	ロボット「こくり」を利用したプログラミング体験	1回
11	朗読講習会（スキルアップ）	実践者向けの朗読講習会	1回
12	図書館講座	図書館読み聞かせボランティア向けなどの講座	6回
13	文学散歩	文学、文学者にちなむ街をガイド付きで歩く	1回
14	アロマクラフト講座	アロマテラピーの解説と精油を使ったアロマ製品の作製	1回
15	電子図書館講座	電子図書館の解説と使い方講座	1回
16	本の修理講座	本の修理やブッカー掛けの体験	1回
17	大人の塗り絵講座	大人向けの塗り絵を使った講座	1回

喜浦図書館			
No.	事業名	概要	回数
1	えほんの会	図書館スタッフによる紙芝居や手遊びを交えた読み聞かせ	11回
2	おはなし会	図書館ボランティアによる紙芝居や手遊びを交えた読み聞かせ	12回
3	ブックトークの会	テーマに沿って本を紹介	12回
4	赤ちゃんえほんの会	図書館スタッフによる2歳までの赤ちゃん対象の読み聞かせ	12回
5	深沢七郎常設展示コーナー	深沢七郎を紹介するリーフレットの配付	通年
6	こども読書の日記念事業おはなしと折り紙の会	子ども読書の日になみ読み聞かせと折り紙作製	1回
7	夕涼みおはなし会	夏の夕暮れ時に行うおはなし会	1回
8	大人のためのおはなし会	大人向けに素話を行う	1回
9	ボードゲームinしようぶ	コミュニケーション醸成を目的に初心者から上級者まで出入り自由にボードゲームを楽しむ	2回
10	子ども映画会	親子で楽しめる映画の上映	3回
11	大人の塗り絵講座	大人向けの塗り絵を使った講座	1回
12	大人の折り紙教室	大人向けの折り紙講座	2回
13	大人のための映画会	大人向け映画の上映	1回
14	工作教室	子ども向け工作会	1回
15	季節のおはなし会	季節に合わせたテーマでの読み聞かせ	2回
16	ぬいぐるみといっしょおとまり会	ぬいぐるみと一緒に聞くおはなし会	1回
17	読み聞かせ講座	読み聞かせについての講座	1回
18	文学講座	文学、文学者についての講座	1回

栗橋文化会館図書室			
No.	事業名	概要	回数
1	かばさんのおはなし会（視聴覚室）	紙芝居や手遊びを交えた読み聞かせ	48回
2	かばさんのおはなし会（子育て支援センター）	子育て支援センターで行うおはなし会	15回
3	水塚で昔ばなしを	水塚で行う昔ばなしのおはなし会	1回
4	昔話を楽しむ会	昔ばなしのおはなし会	1回
5	子ども工作教室	子ども向けの工作会	1回
6	図書館講座	講師を招き、時に応じたテーマによる講座	1回
7	えほんのよみきかせと折り紙	えほんの内容に関連付けた折り紙教室	12回
8	こわいおはなし会	怖いおはなしの読み聞かせ	1回
9	季節の切り絵教室	季節に合わせた切り絵の教室	1回
10	ポップアップカード作り	クリスマス向けの飛び出すカード作り	1回
11	クリスマス会	クリスマス絵本の読み聞かせと映画の上映	1回
12	赤ちゃんおはなし会	2歳までを対象にした読み聞かせ	12回
13	科学あそび教室	子ども向けの科学実験や工作	1回
14	百人一首を体験しよう	初心者向け百人一首の体験	1回
15	和の響きとおはなしの世界	和楽器による演奏と読み聞かせ	1回
16	バリアフリー映画会	目や耳の不自由な人でも楽しめるよう解説や字幕付きの映画上映	1回

鷺宮図書館

No.	事業名	概要	回数
1	かわいいおはなし会（おはなし室）	平日に行うおはなし会	24回
2	かわいいおはなし会（鷺宮東コミュニティセンター）	コミュニティセンターで行うおはなし会	12回
3	たのしいおはなし会	週末に行うおはなし会	23回
4	ファミリー映画会	親子で楽しめる映画の上映	3回
5	木曜映画会	邦画・洋画の上映	12回
6	ゴールデンウィーク名作映画会	ゴールデンウィークに行う親子向け映画の上映	1回
7	夏休み親子折り紙教室	親子で行う折り紙教室	1回
8	季節を彩るおとなのための折り紙教室	季節に合わせた折り紙教室	2回
9	工作とおはなしの会	工作と読み聞かせを楽しむ	1回
10	大人の工作教室	大人向けに行う工作教室	1回
11	図書館・資料館まつり 映画会	図書館・資料館祭りに行う親子向け映画の上映	1回
12	図書館・資料館まつり おひざにだっこの会	図書館・資料館祭りに行う親子向けのおはなし会	1回
13	子ども読書の日記念事業 ファミリー映画会	子ども読書の日にちなみ行う親子で楽しめる映画の上映	1回
14	絵本の時間	えほんの読み聞かせとわらべうた	6回
15	おとなのための図書館見学	普段見ることのできないバックヤードの見学	1回
16	夏休み図書館ビンゴ	図書館資料の分類を使ったビンゴゲーム	1回
17	児童向けプログラミングワークショップ	ロボット「こくり」を利用したプログラミング体験	1回

8 当該年度に達成すべき目標とサービス水準

(1) 令和4年度図書館サービス水準

基本協定書第17条により久喜市に承認をいただいている「久喜市立図書館指定管理業務サービス水準書」に基づき、「久喜市立図書館の基本的運営方針」に沿って、当年度の目標とサービス水準を以下のように定めます。

1 市民に伝える図書館

多様な資料や情報を積極的に収集し、市民に分かりやすい情報を提供します。

指標項目	参考値 2017年度	2022年度
人口一人当たりの貸出数	5.02冊	5.45冊
予約件数	73,005件	77,000件

2 市民を支える図書館

市民が生活する上で必要な情報を適切な方法で提供し、様々な相談や課題を解決できる情報拠点を目指します。

指標項目	参考値 2017年度	2022年度
レファレンスに対する利用満足度	51.90%	53.5%
レファレンス利用数	13,805件	14,600件

3 市民が集う図書館

久喜市に住み、働き、学び、活動する多様な人々が、それぞれの目的に応じ図書館を活用できるよう支援します。

指標項目	参考値 2017年度	2022年度
年間事業参加者数	11,579人	13,500人
利用満足度	未統計	83.0%

※調査項目における有効回答数に占める「満足」、「やや満足」の比率を利用満足度として集計します。

4 子どもの成長を応援する図書館

子どもの成長過程に応じたサービスを提供することで、子どもの読書環境の充実と活動支援をします。

指標項目	参考値 2017年度	2022年度
児童書の貸出数	290,643冊	299,000冊
学校への団体貸出数	916冊	1,700冊

5 ICTの利活用

情報提供の高度化・迅速化に対応できるよう設備を充実させ、ICTのさらなる活用を進めます。

指標項目	参考値 2017年度	2022年度
電子図書館利用数	未導入	2,500点

6 図書館環境の整備

計画的な修繕をしていくことで継続的に施設を使用していきます。また、より利用しやすい図書館づくりを行います。

指標項目	参考値 2017年度	2022年度
年間入館者数	384,819人	405,000人

9 「指定管理者の管理運営に関する評価シート」に記載されている評価項目に対する取組


(1) 取組内容

当事業計画は、基本協定書、及び業務仕様書、並びに自社提案内容に照らして、実施すべき管理運営業務の全てを、年度を通じて遺漏なく実施することを目的に、策定するものです。従って、「指定管理者の管理運営に関する評価シート」に基づく評価は、概ね本計画の計画内容と実績内容を比較のうえで、実施されるものと理解します。

以上の理解のもと、年間の業務における実績、及び統計等については、日報／月次報告書／年次報告書による文書報告を通じて、主管課と正確に共有するよう努めます。また、文書による共有のほか、定期的な面での協議報告機会を設け、密な情報共有に努めます。

取組名	主管課連絡会議		
実施時期	会議ごとに定期	実施箇所	各館巡回
備考等	<p>久喜市—指定管理者間における方針／課題／情報の共有を目的に、以下の会議を定期開催します。</p> <p>(1) 館長会議・サービス会議 1回／月 統括者、全館長及び各館担当司書</p> <p>(2) 担当者会議 1回／週 各館担当司書</p>		

上記のほか、運営に対する利用者要望や利用満足度の把握を目的に、利用者アンケートを実施します。

取組名	利用者アンケート		
実施時期	年1回	実施箇所	全館
備考等	<p>利用満足度の定点調査機会として、利用者アンケートを実施します。調査項目については、評価推移を把握するため、直営時に実施した際の項目をベースに、主管課協議のうえ、決定します。</p> <p>また、運営に対する透明性の向上を目的に、実施結果を集計／傾向分析のうえでまとめ、各館内に掲示するほか、ホームページへ掲載します。</p>		

10 施設・設備の保守管理

(1) 施設・設備の保守管理方針と実施方法

① 基本方針

施設・設備の保守管理においては、予防的観点のもと、日常的な点検・維持活動と適正な保守点検の実施により、安全で衛生的な利用環境の維持に努めます。

本業務のうち、業務仕様範囲に施設・設備の保守管理が含まれるのは、中央図書館、及び鷺宮図書館のみですが、菖蒲図書館、栗橋文化会館図書室についても、併設施設管理者と連携のもと、環境維持に努めます。

また、本業務においては、開館日／開館時間の増大から、光熱費等、施設ランニングコストの増大を見越しています。省エネルギーの取り組みは、経済的効率性の観点からも、環境負荷軽減の観点からも促進すべきであり、利用の快適性を損なわない範囲で積極的に取り組みます。

② 日常維持管理

以下の取り組みにより、安全で衛生的な利用環境の維持と環境負荷の軽減を図ります。

- 責任者を中心に、日次的に管理範囲内の巡回を実施し、実施結果を日報に記録します。
- 危険箇所／不具合箇所を発見した際は、対応責任者（中央・鷺宮は各館長、菖蒲・栗橋は施設管理者）に速やかに報告します。
- 上記については、危険度を判定のうえ、修繕が必要なものは、リスク分担に基づき、適切に修繕を実施します。修繕に時間を要する際は、コーンで進入禁止する等、安全確保に努めます。
- 空調管理は、シーズンごとの適正温度を定め、消費電力の抑制に努めます。
- 昼間帯の消灯や不要照明の消灯により電力消費の抑制に努めますが、施設の利用特性を考慮し、文字を読みやすい照度は確保するよう、配慮します。
- 飲食は、許可箇所で行うよう誘導し、施設・設備のほか、資料の汚破損を予防します。一方で、夏季の水分不足に配慮し、学習スペースへの蓋付飲料の持ち込みは認める等、柔軟な対応を心がけます。
- 従事場所は常に整理・整頓に努めます。カウンター等、利用者の手の届く場所にはさみ、カッターなどは置かず、管理備品や物品等は始業、終業時に規定箇所にしまうよう徹底します。
- 禁止行為や利用者への注意喚起は、統一したサインで明示します。サイン掲示は、できるだけ集約して掲示するようにして、併せて美観維持に努めます。
- サイン／ポスター等の掲示物は、掲示期間の超過や、破れ、剥がれ、日焼け等をチェックし、不適切なものは適宜、更新し、美観維持に努めます。
- 新型コロナウイルスやインフルエンザ等の感染防止対策を取るとともに、利用者にも注意喚起を行います。

③ 施設・設備の保守点検等

中央図書館、及び鷲宮図書館においては、法令等の定めに基づき、適正に施設、設備の保守点検業務を実施します。実施にあたっては、ノウハウを有する専門事業者や設備納入事業者への業務委託により行うことにより、効率性と適正水準での実施を両立します。

なお、業務委託にあたっては、年度当初に委託先一覧を主管課に提出し、承認のもとで実施するほか、実施計画、及び実施結果報告の提出を通じ、主管課と施設現況やハード上の懸案課題の共有に努めます。

■ 中央図書館 実施業務一覧

中央図書館				
No.	業務名	仕様	計画	備考
1	施設・設備総合管理業務			
	清掃業務			
	日常清掃業務	指定日	毎開館日	
	定期清掃業務			
	ワックス清掃	3回/年	3回/年	
	絨毯清掃	2回/年	2回/年	
	窓ガラス清掃	2回/年	2回/年	
	照明器具清掃	1回/年	1回/年	
	ブラインド清掃	1回/年	1回/年	
	給水設備管理業務			
	貯水槽点検清掃業務	1回/年	1回/年	
	水質検査業務	2回/年 1回/年	2回/年 1回/年	一般細菌、大腸菌等 2回/年, シアン化物イオン及び塩化シアン、塩素酸 等 1回/年
	ねずみ等防除業務	2回/年	2回/年	
	消防設備点検業務			
	機器点検	1回/年	1回/年	
	総合点検	1回/年	1回/年	
	エレベーター設備保守点検業務			
	定期検査	1回/年	1回/年	
	保守点検	2回/年	2回/年	
	自動ドア設備保守点検管理業務	2回/年	2回/年	
	空調機器設備保守点検業務			
	保守点検	4回/年	4回/年	
	フィン清掃	1回/年	1回/年	
	冷暖房切替	2回/年	2回/年	
2	施設警備業務	通年	通年	
3	樹木剪定業務	1回/年	1回/年	
4	自家用電気工作物保安全管理業務			
	月次点検	6回/年	6回/年	
	年次点検	1回/年	1回/年	
	設備清掃	1回/年	1回/年	
5	建築物・建築設備定期検査業務			
	年次点検	1回/年	1回/年	
	特別点検	1回/3年	1回/3年	当年度、該当年度


■ 鷺宮図書館 実施業務一覧


鷺宮図書館				
No.	業務名	仕様	計画	備考
1	施設・設備総合管理業務			
	設備管理業務			
	非常用予備発電装置			
	機器点検	1回/年	1回/年	
	総合点検	1回/年	1回/年	
	自動制御装置点検	1回/年	1回/年	
	AHUエアフィルター清掃	2回/年	2回/年	
	空調設備附属ポンプ点検	1回/年	1回/年	
	ヒートポンプチラー点検	2回/年	2回/年	
	エアハンドリングユニット点検	2回/年	2回/年	
	ファンコイルユニット点検	2回/年	2回/年	
	加圧給水装置・湧水ポンプ点検	1回/年	1回/年	
	消防設備点検業務			
	機器点検	1回/年	1回/年	
	総合点検	1回/年	1回/年	
	自動ドア設備保守点検業務	2回/年	2回/年	
	エレベーター設備保守点検業務			
	定期検査	12回/年	12回/年	
	法定検査	1回/年	1回/年	
	荷物用エレベーター設備定期点検	1回/年	1回/年	
	障害者用トイレ呼出し表示装置定期点検	1回/年	1回/年	
	清掃業務			
	日常清掃業務	指定日	毎開館日	
	定期清掃業務			
	ワックス清掃	1回/年	1回/年	
	カーペット清掃	1回/年	1回/年	
	窓ガラス清掃	1回/年	1回/年	
	床マット交換	3回/年	3回/年	
	ヨコブラインド防除清掃	1回/年	1回/年	
	タテブラインド防除清掃	1回/年	1回/年	
	給水設備管理業務			
	貯水槽点検清掃業務	1回/年	1回/年	
	水質検査業務	2回/年 1回/年	2回/年 1回/年	一般細菌、大腸菌等 2回/年, シアン化物イオン及び塩化シアン、塩素酸等 1回/年
	害虫及びねずみ等防除業務	2回/年	2回/年	
2	施設警備業務	通年	通年	
3	樹木剪定業務	1回/年	1回/年	
4	自家用電気工作物保安管理業務			
	月次点検	6回/年	6回/年	
	年次点検	1回/年	1回/年	
	設備清掃	1回/年	1回/年	
5	建築物・建築設備定期検査業務			
	年次点検	1回/年	1回/年	
	特別点検	1回/3年	1回/3年	当年度、該当年度


1.1 その他久喜市が必要と認める事項

(1) ボランティアとの協働／連携

市民協働の促進や地域内連携の充実の観点から、図書館活動、及び読書推進活動の展開にあたっては、地域内の人材、団体、関係諸機関と連携して進めるようにします。特に、各館の事業活動や市内の読書推進活動に協力くださるボランティアの方々を運営パートナーと位置付け、既存活動を丁寧に継承することに加え、全体の情報交換／交流機会を設け、活動の活性化を支援します。ボランティアに関して実施する取り組みは以下のとおりです。

事業名	既存ボランティア活動の受入		
実施時期	通年	実施箇所	全館
備考等	—		
概要	各館で活動なさるボランティアの方々に対しては、引き続き受け入れ、活動を支援します。日常の活動やボランティア会議等で課題や支援要望を聞き取り、研修機会の提供や受入方法の変更等を通じ、要望を反映していきます。		

事業名	読み聞かせボランティア初級者講座		
実施時期	年2回	実施箇所	中央
備考等	講師は社内人材を予定		
概要	学校で読み聞かせボランティアとして活動なさる方を対象とする基礎講座です。読み聞かせの基本や選書についてのレクチャーのほか、実践、講評を行います。		

事業名	ボランティア交流会		
実施時期	年1回	実施箇所	中央
備考等	各館で活動するボランティア団体を対象		
概要	同じ久喜市内で活動する読書推進活動に関するボランティアが一堂に会し、それぞれの活動内容や活動上の課題などを共有する機会として、交流会を開催します。職員はコーディネーターとして参加し、活動上の要望に対して把握する機会とします。		

久喜市立図書館指定管理業務 令和4年度事業計画書

提出日 令和3年12月1日

【本計画の記載内容に関する照会先】

指定管理者 株式会社図書館流通センター

〒112-8632 東京都文京区大塚三丁目1番1号

TEL 03-3943-2221 FAX 03-3943-8441

担当 関東支社 埼玉営業部長 松倉陽平

2022年度 久喜市立中央図書館カレンダー

別紙1

開館日数: 329 日

開館時間: 9時～19時30分

定期休館日: 第3火曜日

年末年始休館日: 12月29日～1月4日

数字の日は休館

数字の日は特別整理期間(11月)

数字の日は館内整理日

* 館内整理日は毎月最後の金曜日(当日が祝日の場合は前日)

2022年4月

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
				開館 日数		28

2022年5月

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				
				開館 日数		29

2022年6月

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		
				開館 日数		28

2022年7月

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						
				開館 日数		29

2022年8月

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			
				開館 日数		29

2022年9月

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
				開館 日数		28

2022年10月

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					
				開館 日数		29

2022年11月

日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			
				開館 日数		22

2022年12月

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						
				開館 日数		27

2023年1月

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				
				開館 日数		25

2023年2月

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28				
				開館 日数		26

2023年3月

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	
				開館 日数		29

2022年度 久喜市立菖蒲図書館カレンダー

別紙1

開館日数: 328 日

開館時間: 9時～19時30分

定期休館日: 第2水曜日

年末年始休館日: 12月28日～1月4日

数字の日は休館

数字の日は特別整理期間(10月)

数字の日は館内整理日

* 館内整理日は毎月最後の金曜日(当日が祝日の場合は前日)

2022年4月

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
						開館日数 28

2022年5月

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				
						開館日数 29

2022年6月

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		
						開館日数 28

2022年7月

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						
						開館日数 29

2022年8月

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						
						開館日数 29

2022年9月

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
						開館日数 28

2022年10月

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					
						開館日数 23

2022年11月

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						
						開館日数 28

2022年12月

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						
						開館日数 26

2023年1月

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				
						開館日数 25

2023年2月

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						
						開館日数 26

2023年3月

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						
						開館日数 29

2022年度 久喜市立栗橋文化会館図書室カレンダー

別紙1

開館日数: 328 日

開館時間: 9時～19時30分

定期休館日: 第3火曜日

年末年始休館日: 12月28日～1月4日

数字の日は休館

数字の日は特別整理期間(10月)

数字の日は館内整理日

* 館内整理日は毎月最後の金曜日(当日が祝日の場合は前日)

2022年4月

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
						開館日数 28

2022年5月

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				
						開館日数 29

2022年6月

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		
						開館日数 28

2022年7月

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						
						開館日数 29

2022年8月

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						
						開館日数 29

2022年9月

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
						開館日数 28

2022年10月

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					
						開館日数 23

2022年11月

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					
						開館日数 28

2022年12月

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						
						開館日数 26

2023年1月

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				
						開館日数 25

2023年2月

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28				
						開館日数 26

2023年3月

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	
						開館日数 29

2022年度 久喜市立鷲宮図書館カレンダー

別紙1

開館日数: 325 日

開館時間: 9時～19時30分

定期休館日: 第2水曜日

年末年始休館日: 12月29日～1月4日

- 数字の日は休館
- 数字の日は特別整理期間(2月)
- 燻蒸作業のため休館(予定)
- 数字の日は館内整理日

* 館内整理日は毎月最後の金曜日(当日が祝日の場合は前日)

2022年4月

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
					開館 日数	28

2022年5月

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				
					開館 日数	29

2022年6月

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		
					開館 日数	28

2022年7月

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						
					開館 日数	29

2022年8月

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			
					開館 日数	29

2022年9月

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
					開館 日数	24

2022年10月

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					
					開館 日数	29

2022年11月

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		
					開館 日数	28

2022年12月

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						
					開館 日数	27

2023年1月

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				
					開館 日数	25

2023年2月

日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28			
					開館 日数	20

2023年3月

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	
					開館 日数	29

