

飯塚市（施設名を記入 飯塚市立図書館：飯塚図書館、ちくほ図書館、庄内図書館、穂波図書館、頼田図書館）			
団体名	株式会社図書館流通センター		
代表者名	代表取締役 谷一 文子	設立年月日	昭和54年12月20日
団体所在地	東京都文京区大塚三丁目1番1号		
電話番号	03-3943-2221	FAX番号	03-3943-8441
E-mail	desk@trc.co.jp		

現在運営している類似施設	所在地	主な業務内容	管理運営期間
嘉麻市立山田図書館 嘉麻市立嘉穂図書館 嘉麻市立碓井図書館 嘉麻市立稲築図書館	嘉麻市	指定管理者による図書館運営全般	自 令和4年4月1日 至 令和9年3月31日
北九州市立八幡図書館 北九州市立八幡図書館折尾分館 北九州市立八幡図書館八幡南分館	北九州市	指定管理者による図書館運営全般	自 平成18年4月1日 至 令和6年3月31日
八代市立図書館 八代市立図書館せんちょう分館 八代市立図書館かがみ分館	八代市	指定管理者による図書館運営全般	自 平成25年8月1日 至 令和7年3月31日

※受託総館数559館（指定管理者409館、委託150館。うちPFI9館含む）

[指定管理者としての適性について]

1 関連法令等の遵守についての対応策(個人情報保護・情報公開への対応や管理運営上の許認可関係を含む)

(1)図書館法に関する考え方と研修

公立図書館は、日本国憲法、教育基本法、地方教育行政の組織及び運営に関する法律、社会教育法、図書館法という法体系の中で位置づけられる「社会教育施設」です。また、自治体が設置する「公の施設」(『地方自治法』第244条)であり、すべての住民に対し、公平・平等な利用を確保し、住民の福祉を増進することを目的とした施設です。

「図書館法」に定められている「図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする施設」であるという、公立図書館の設置目的を深く認識して、業務にあたります。

このような基本的な法令は、「図書館の自由に関する宣言」「図書館員の倫理綱領」などと合わせ、図書館スタッフ全員が、入社時の必修研修などで理解を図ります。

(2)個人情報保護についての基本方針

利用者の個人情報の保護及び守秘義務は、図書館運営上で最重要事項であると考えます。

「個人情報の保護に関する法律」「飯塚市個人情報保護条例」及び「地方公務員法第34条(守秘義務)」を法的な規範としてスタッフ全員が遵守するとともに、「図書館の自由に関する宣言」「図書館員の倫理綱領」にうたわれている内容を図書館員として自覚、徹底し、利用者の秘密保護に責任をもって運営にあたります。

わたしたちは、「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、一般財団法人日本情報経済社会推進協会の『プライバシーマーク』を取得しています。法律の規定を包含するJISQ15001:2017 個人情報保護マネジメントシステムに基づき、徹底した安全対策のもと個人情報を取り扱います。



(3)情報公開への対応

情報公開は、開かれた市政を実現するために欠くことのできないものです。飯塚市の公共施設として、市民の知る権利を尊重し、施設の運営について市民に説明する責務を全うすることが重要であると考えます。

「飯塚市情報公開条例」に基づき、公平性、透明性、迅速性をもって対応します。公正で開かれた施設の実現を図り、市民と施設との信頼関係を構築することを目指します。個人情報や第三者情報については、情報公開の趣旨を理解した上、情報の公開と保護を適正に行ない、情報公開請求に対応します。

適正な情報公開を行うことは、市民の方々にわたしたちの運営を知っていただく機会であるとともに、市民の方々からの信頼を得る好機であると考えています。

具体的な請求があった際には、市と相談しながら、適切に対処していきます。

2 管理運営方針

図書館総合支援企業としての基本理念

図書館運営事業を担う民間企業として、わたしたち自身が、図書館をどう捉え、何をめざすべきであるかを明確にする必要があると考えています。

そこで、わたしたちは独自に「図書館運営理念」及び「わたしたちの目指す図書館像」を定め入社時研修をはじめとした各種研修で繰り返しスタッフに共有し、その考え方に根付いた運営を行うこととしています。

図書館を、書籍をはじめとする過去の知的生産物を保存し、組織化して集積し、知を育む場であると考え、人と人がつながり未来を創るひとつづくりの場と捉え、図書館が図書資料のみならず、あらゆる情報を提供し街のにぎわいを創り出す情報拠点となることをめざしています。

わたしたちの使命は図書館サービスを通して地域社会に貢献することです。

図書館運営理念

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

実際に図書館運営を行うのは、図書館現場で働くスタッフです。わたしたちは「図書館の質」と、そこで働く「スタッフの質」はイコールであると考えています。活気がある図書館は、必ずスタッフに活気があります。わたしたちは、すべてのスタッフの基本となる行動目標を定め、それが実践できるように支援していきます。

わたしたちが目指す図書館

—市民の自立を支援する図書館—

- 目標① 求める情報に的確にたどり着ける
- 目標② 学習や暮らし・仕事に関わる
課題を解決できる
- 目標③ 仲間と出会える

スタッフ行動目標

- ① 明るく元気でいよう
- ② 高いホスピタリティを発揮しよう
- ③ 幅広い知識と高度な専門性を
身につけよう

飯塚市都市目標像の実現

人が輝き まちが飛躍する 住みたいまち 住みつづけたいまち

～共に創り 未来につなぐ 幸せ実感都市 いいづか～

これらの理念・目指すべき方向を基本とし、飯塚市が第2次総合計画で掲げられている「いつでも どこでも だれでも」が学び、学習の成果を地域で生かせる生涯学習社会づくりを推進したいと考えています。

図書館を運営していくうえで大切なことは、業務の「継続性」と「利用者サービスの向上」です。わたしたちは飯塚市立図書館の指定管理者として、3期15年の実績を持っており、様々なノウハウの蓄積があります。

わたしたちはこれまでの経験を活かし、さらに進化させ、引き続き、飯塚市が都市目標として掲げられている「人が輝き まちが飛躍する 住みたいまち 住みつづけたいまち」の実現に貢献したいと考えています。

3 平等利用の確保について

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

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

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

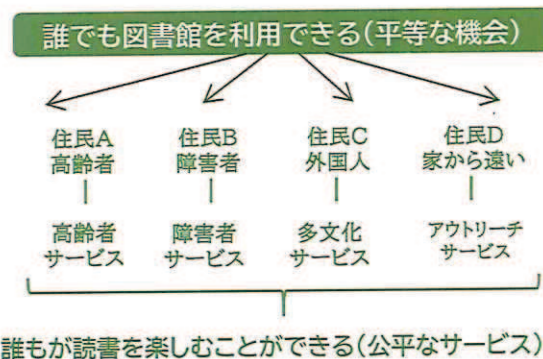
わたしたちは、高齢者、障がい者、児童、外国人などの特性に合わせてサービスの提供に工夫を凝らし、全市民が平等に図書館サービスを利用できるよう努めます。わたしたちはこれらの法令等を根拠に、「平等」と「公平」に対して以下の通り考えます。

「平等」と「公平」は似た概念のように感じられますが、わたしたちは平等なサービスの目的を「全員に同じものを提供すること」であり、公平なサービスの目的を「全員に同じ結果を提供すること」と考えています。

そのような考えのもと、本施設の運営においても「平等な機会のもとで、誰もが公平に享受できること」が重要であると認識しています。

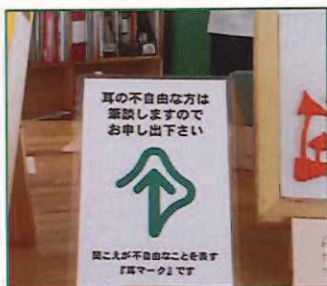
また、育児や介護、仕事等のライフスタイル上本施設の利用が難しい方も含め、すべての方々に「平等・公平な図書館」を実感していただくためには、どの利用者にも決まった形のサービスを提供するのではなく、状況や環境を踏まえてサービスを提供することが大切です。

飯塚市立図書館ではどなたにでもわかりやすく本を手にとっていただけるよう、数年前から全館でピクトグラムによる書架見出しを作成しています。



◆ピクトグラムによる書架見出し

■飯塚市立図書館での障がいのある方への対応例



◆聴覚が不自由な方への“耳マーク”の掲示



◆視覚に障がいのある方への読書支援ツールの活用支援



◆聴覚又は言語障がいのある方を対象としたボードの導入

[適切な管理運営とサービスの向上策について]

1 管理運営の具体的方法(点検・自己評価の方法を含む)

本社によるバックアップ体制

図書館総合支援企業として、わたしたちは図書館受託現場を万全にサポートする体制を整えています。これまで全国での図書館受託業務において培ったノウハウを最大限活用し、スムーズな業務を実現することで、スタッフにとってストレスの少ない現場環境を構築します。またエリアマネージャーが本社の窓口を一本化することで、現場と各社内部署との調整等をスムーズに行います。



(3)業務改善プロジェクトによるノウハウの共有

わたしたちは、全国での25年にわたる図書館運営経験で培ったノウハウをそれぞれの図書館の状況に合わせて運用することで、現場責任者の負担を減らし、配属図書館独自の課題に注力できるようにしています。スケールメリットにより効率的効果的なサービスの提供を可能にしています。



◆「ガイドラインStyle」

カウンターやバックヤード、配架等のルーティン業務を中心に、業務改善策の事例と方法を記載しています。全国の受託図書館に配付しています。

(4)業務の質を担保するための内部監査

わたしたちは現在全国で500館を超える図書館を運営しています。各館の運営・会計・労務・個人情報保護に関する内部統制(ガバナンス)のため、「内部監査の体系」を構築し、年に1回、専任の監査員による監査を行っています。

2 サービス向上のための方策

各図書館の役割の認識

わたしたちはこれまで各図書館の規模や蔵書数、立地などの条件からコンセプトを設定し、サービス内容や選書、イベント企画に反映させてきました。今回、市内3館の受託から5館全館の受託に拡大するにあたり、改めてそれぞれの館の役割を考え、各館の良いところをアピールし、市民がどの館に対しても愛着を持てるよう運営します。現在考えているコンセプトは以下の通りです。

飯塚図書館	あなたの知りたいがここにある
ちくほ図書館	心地よい暮らしを提案する図書館
庄内図書館	きっかけの図書館
穂波図書館	子どもとともに育ちあう図書館
穎田図書館	ひとりひとりに寄り添う図書館

(1)利用者対応のスキルの継承

図書館サービスは、専門性のほかに「居心地がよい」「感じがよい」環境を整えることが重要であると考えます。わたしたちは、飯塚市立図書館の運営に15年間にわたり携わらせていただいています。他の自治体の方の利用や、視察による来館の際などに「飯塚市立図書館は明るい」「入館したときすぐに歓迎されている雰囲気を感じる」と言っていただきます。これは長年にわたり受け継がれた接遇スキルの反映だと受け止めています。今後も来館していただいた皆様の「来て良かった」「また来よう」の思いにつながるよう、わたしたちにできることは何か、スタッフ一人一人が考え市民の情報拠点としての役割を果たしていきます。

(2)レファレンスサービスの強化

市民の調査研究に資する事は図書館の大切な使命であり、学習や暮らし、仕事に関わる課題を解決に導くレファレンスサービスは根幹となる図書館サービスです。情報要求をもつ利用者に対し回答を提供する質問回答サービス（直接的サービス）と、レファレンスコレクションの維持・管理、各種情報源の作成（間接的サービス）を基盤に、利用者のあらゆる相談に的確に対応します。クイックレファレンスから課題解決支援調査まで、幅広いレファレンスサービスの認知度アップと利用満足度の向上につなげる取り組みを行います。また今後は、この事例を集積し選別したデータを「レファレンス協同データベース」（国立国会図書館が全国の図書館等と協同で構築する調べ物のための検索サービス）に登録し、広く公開されるよう取り組みます。

(3)パスファインダーの作成・配布

パスファインダーとは、あるテーマや話題について資料や情報を探したいときに参考にする、手始めとなる基本資料や調べ方を紹介するツールです。

資料を探すツールとして、今後定期的に作成し、レファレンスの一助として活用していきます。



◆弊社受託館での作成例

3 利用促進のための方策(PR計画を含む。)

これまで図書館を利用したことがない方に興味を持っていただくには、それぞれに届く広報を行う必要があります。わたしたちが運営する施設の来館者調査によると、下表のとおり、年代別に「施設を知ったきっかけ」が異なることが明らかになりました。

	10代	20代	30代	40代	50代	60代
口コミ	46.7%	31.1%	29.1%	27.6%	15.4%	32.1%
HP	26.7%	15.6%	35.8%	34.6%	13.8%	21.4%
SNS	20%	20%	13.5%	6.6%	6.2%	3.6%
テレビ	13.3%	22.2%	23%	26.3%	40%	35.7%

この結果を参考に各年代別の広報戦略を下記のように設定し、多くの方に施設を活用いただくために、重点的に利用案内の周知と広報活動の強化に取り組みます。何度も足を運びたいくなるよう館内PRを工夫したり、新規ユーザー獲得のために施設の外での広報を重点的に行い、継続的に新たなユーザーの獲得を目指します。

10代・20代【口コミ・SNS】	30代・40代【HP】	50代・60代【テレビ】
企画への参加・SNS発信	訴求力のある魅力的なHP制作	テレビでのお知らせを充実
学生を中心としたイベントの企画を積極的に行います。その様子をSNSで情報発信し、協力をあおぎます。	魅力的なHPを制作します。新規利用者がアクセスしやすくする工夫を検討します。	テレビの力を活かすため、プレスリリースを積極的に行い、取材協力することで、情報発信に努めます。

(1)公共メディアによる広報

高齢層になるにしたがって、新聞・テレビ等の公共メディアからの情報を重要視する傾向があります。活動やイベント情報について積極的に取材依頼し、掲載頻度を高めていきます。

同様に市報は依然絶大な周知力があるので、毎号情報が見やすく届きやすいものになるよう工夫します。

(2)SNSの有効活用

住民に企画を周知し、図書館への興味関心を喚起し、来館につなげることを目的とします。わたしたちは一昨年にTwitter、今年にはInstagramのアカウントを開設しました。集客促進、ユーザーコミュニケーションのために、これらのSNSの運用を継続します。

これまでイベントごとのアカウントを開催時期限定で立ち上げるなどしてきました。今後、イベントへの参加申し込み受付をWEB上でも行うことで、世代に応じた情報アクセス方法の工夫も始めます。



(3)来館利用者に対する広報

「館内掲示」には、ルールやマナーの呼びかけを行うイメージがありますが、わたしたちは、館内掲示物は来館者を楽しませたり、情報発信の役割も担うべきであると考えています。

掲示期間を過ぎてしまったポスターや、破れてしまったもの、何度も貼りなおすうちに粘着力が弱まってしまったものなどをそのまま放置しておく、館内の美観を保つことはできません。掲示物の適切な管理は、快適な施設利用促進のために不可欠な取り組みです。

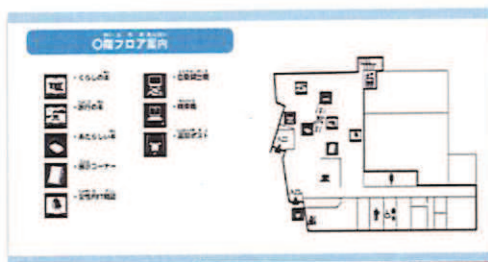
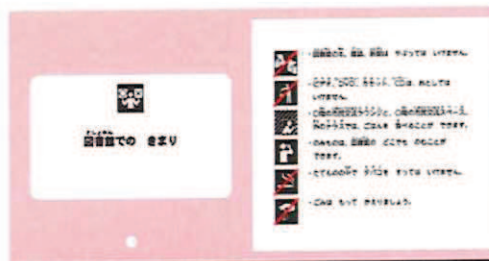
また、掲示物の貼りすぎも問題です。来館者に確認していただきたい掲示物は一か所にまとめるなど、見やすく分かりやすい掲示に努めます。

(4)やさしい日本語での利用案内

わたしたちは印刷会社と共同で開発した「やさしい利用案内」の活用を推進しています。55種類のピクトグラムを活用した、知的障がいや聴覚障がいのある方、日本語を母国語にしない方にもわかりやすい利用案内です。

単語や文章はできるだけ易しく、漢字にはルビを振り、小さなお子さんや高齢者の方にもわかりやすい内容となっています。

やさしい利用案内テンプレート(一部)



作成事例

これまでも、通常の利用案内のほかに外国語版を作成していましたが、幅広い市民に利用していただくためにやさしい日本語での利用案内を作成します。

(5)ライフステージ別『リブマップ』の提供

図書館が行っている事業やイベントを、ライフステージ別にマップ化して分かりやすく案内します。

子育て、就労、生涯学習、終活など様々なライフステージごとに図書館で行っている事業・行事を当てはめて視覚的に分かりやすくまとめ、マップとして作成し、図書館内だけでなく、就学前施設や子育て支援センター、交流センターなどに設置します。

図書館利用・読書活動への入り口となるようQRコードを利用し、より詳細な情報にアクセスできるための工夫をします。

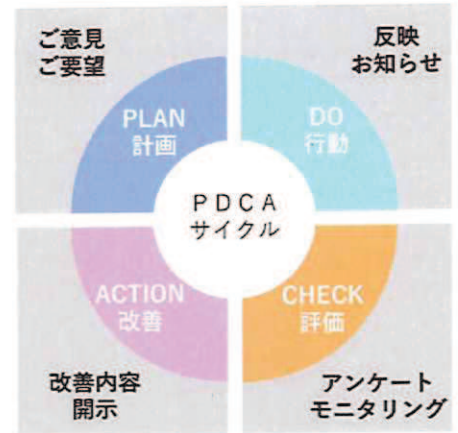
4 利用者の声の把握及び反映の方策

利用者からのご意見、ご要望を運営に取り入れていくことは、図書館を快適にご利用いただくために、また協働・協創で図書館づくりをしていくために不可欠な要素です。

そのためにはいただいたご意見の反映結果を分かりやすくお知らせすること、アンケート・モニタリング等で事業評価をすること、そして更なる改善結果の開示によって得られたご意見を次の計画にしっかり反映させる、いわゆるPDCAサイクルを常に意識し回すことが重要です。

わたしたちは利用者満足度の向上のため、市民の皆様の声を聴き、スタッフ一同知恵を出し合ってより良い図書館運営につなげていきます。

以下は利用者意見の収集方法の具体的な方法となります。



(1)利用者アンケート

これまで、主に既存利用者へのサービス向上を目的として、年1回図書館利用者を対象にアンケートを実施しています。

今後も資料・設備・サービス・接客等、幅広くご意見を伺い、セルフモニタリングと運営計画に反映します。

飯塚図書館利用に関するアンケート

飯塚・ももは・遠内図書館は、指定管理者（㈱図書館流通センター）が管理・運営しております。利用者サービスの向上を図ることを目的に、指定管理者ご利用の各館へ「図書館の利用状況、や「図書館に対して感じていること」をお伺いするものです。ご協力をお願いいたします。

- 【問1】 図書館をご利用になる回数はどれくらいですか。
 - ① 毎日 ② 週1~2回程度 ③ 週3回以上 ④ 月1~2回程度 ⑤ その他（ ）
- 【問2】 図書館をよくご利用になる曜日はいつですか。（複数回答可）
 - ① 月曜日 ② 火曜日 ③ 水曜日 ④ 木曜日 ⑤ 金曜日 ⑥ 土曜日 ⑦ 日曜日
- 【問3】 図書館をご利用になる目的は何ですか。（複数回答可）
 - ① 本やCD・DVDなどの貸出・返却 ② 本・雑誌・雑誌の閲覧
 - ③ 図書館の本を使った読書・研究 ④ おはなし会や講座などに参加
 - ⑤ その他（ ）
- 【問4】 図書館へ来店される際の交通手段は何ですか。主なものを3つ教えてください。
 - ① 自転車 ② バス ③ コミュニティバス ④ 自來車 ⑤ 徒歩
 - ⑥ 送り迎え ⑦ バイク ⑧ その他（ ）
- 【問5】 コロナ禍において図書館の利用状況や貸出数など何か変わったことがありますか。
 - ① 変わった ② 変わっていない
- 【問6】 問5で「①変わった」と答えた方にお聞きします。どのような変化がありましたか。（複数回答可）
 - ① 利用頻度が減った ② 利用頻度が増えた ③ 1回の貸出冊数が減った
 - ④ 1回の貸出冊数が増えた ⑤ 滞在時間が短くなった ⑥ 滞在時間が伸びた
 - ⑦ その他（ ）

裏面もあります

(2)ご意見箱の設置

普段なかなか言いにくい小さなご意見でも、ご意見箱があれば気軽にお申し出いただけます。現在、各館に設置されているご意見箱を継続設置し、いただいたご意見はできるだけ反映し、市民の皆様との信頼関係づくりにつなげていきます。

(3)イベント実施時アンケート

おはなし会や各種イベントを実施した際は、可能な限りアンケートを実施し、満足度の把握と、次回開催の参考にします。時間のない利用者に配慮し、設問は少なくし簡易に記入できるようにします。

(4)WEBアンケート

運営期間中にWEBアンケートを実施します。図書館に来られない方の声や潜在的ニーズの把握に活用します。



5 地域貢献の方策

(1)地域との連携

わたしたちは受託開始以来様々な団体と良好な関係を築いてきたことは先述の通りですが、他団体のイベントに参加することで、普段図書館を利用しない人たちへも図書館の存在をアピールできると考えています。以下のイベントには引き続き参加の予定です。

- ・福祉のつどい
- ・エコスタいいづか
- ・コミセンまつり
- ・ぶっくりモール 等



声をかけていただいたイベントへはできる限り協力をします。

また商店街連合会が主催する「得する街のゼミナール」では司書による図書館資料を使ったワークショップを行っており毎回好評です。イベントに参加した方が図書館の新たなユーザーになるよう継続していきます。

(2)サイエンスモール

図書館界では10年ほど前から「図書館を中心としたまちづくり」という考え方が生まれています。図書館にとってのまちづくりとは、地域のニーズを把握し、地域の様々な団体と協働し、まちを会場にさまざまなイベントを行うことで地域の活性化・課題の解決に貢献することだと考えています。

「サイエンスモール」は、図書館が主体となって実行委員会を組織し、市内の中・高・大学と地元企業、さらには商店街も巻き込んで、協働の地域ネットワークを構築し、地域コミュニティの再生と活性化を目指しています。「リフレッシュ理科教室」「理科読」「科学広場」の3事業で構成される参加・体験型のイベントです。子どもたちに、科学への関心を育て、科学リテラシーを育成することを目的としています。この2年間は、コロナ禍で大きく開かれた形態のイベントが開催できませんでしたが、子どもたちの科学の入り口をつくり、まちづくりの目的を達成できるようイベントを継続していきます。



(3)市役所各課との協働

これまでもイベントでの協力を行ってきました。加えて、常設の行政支援コーナーを設けて市役所各課の情報紹介を行います。協力関係を強めて、資料提供とともに市の職員の業務支援につなげます。

そのことで将来的に職員が図書館ユーザーとなったり、図書館の応援をしてくれる存在になっていただけることを目指します。

