

指定管理者募集 優先交渉権者の提案概要

(注) 提案事業の実施は、必要に応じて予算を含め市と協議し決定していきます。

項 目	提 案 内 容
1 (1) 管理の基 本方針	<ul style="list-style-type: none"> ○目指す図書館像 市民の自立を支援する図書館（人類の英知を未来へと生かす知識と情報の宝庫） <ul style="list-style-type: none"> ①求めている情報に的確にたどり着ける ②学習や暮らし・仕事に関わる課題を解決できる ③仲間と出会える ○サービス実施方針 <ul style="list-style-type: none"> ①あらゆる市民が利用できるサービスの提供 ②市民の憩いの場、知的好奇心を満たす空間の演出 ③まちの歴史の収集・保存と発信 ④子どもたちの生きる力を育む事業の展開 ○達成目標 <ul style="list-style-type: none"> ・年間入館者目標を 40 万人に設定（2017 年比 157%） ・永く住み続けたいまちであり続けるための起爆剤を目指す ○全社員で運営理念、図書館像、行動目標を共有 ○地域社会に貢献し、全ての市民が喜び、しあわせになる図書館づくりを目指す。 ○自治体の方針や地域性に沿った効率的で新しいサービスを実施 ○図書館総合支援企業としての実績
1 (2) 利用者の 平等利用 の確保	<ul style="list-style-type: none"> ○平等利用確保に係る施設運用方針 <ul style="list-style-type: none"> ・国籍/性別/信条/年齢等による利用者差別は一切しない ・「図書館法」「著作権法」等の関係法規の理解 ・利用困難者の存在を常に意識 ○障がい者、読書に困難を感じる人への配慮 <ul style="list-style-type: none"> ・読書支援サービスの実施 ・J L A 障害者差別解消法ガイドラインを利用した図書館サービスのチェックリスト活用 ○「心のバリアフリー」を意識した対応 ○生活弱者への対応・配慮 <ul style="list-style-type: none"> ・大きめの文字、ピクトグラムを使用した「やさしい図書館利用案内」の導入 ・コミュニケーションボード、筆談ボード、耳マークの設置 ・認知症サポーターの配置（スタッフ全員が認知症サポーター養成講座を受講） ○タブレット端末の運用 <ul style="list-style-type: none"> ・筆談利用、翻訳アプリの導入による多言語対応 ・マルチメディア DAISY 図書の提案 ○多言語サービスの充実 <ul style="list-style-type: none"> ・外国語版利用案内の作成 ・音声翻訳機の導入検討 ・ホームページでの翻訳ソフトの導入による多言語化 ○利用者への情報提供 <ul style="list-style-type: none"> ・たよりの定期発行（市内各所への設置） ・ネットの活用（H P、S N S〔Insta,fb, Twitter 等の検討〕） ・公共メディア活用（山形新聞社、荘内日報社、ハーバーラジオ等） ・市広報、デジタルサイネージ活用（広告収入の確保）

<p>2 (1) サービスの 質の維持又は向上</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○子育て世代、高校生、20代・30代のビジネスパーソンに焦点 ○地元機関との協力・連携 <ul style="list-style-type: none"> ・関係者へのヒアリング ○先行オープン期間中に中学生・高校生から意見を募り、今後の運営に生かす。(英語の多読ライブラリーや英語マンガ導入など) ○夜間イベントの開催(20・30代をターゲットとしたイベント企画) <ul style="list-style-type: none"> ・起業勉強会、経済セミナーの検討 ・副業・趣味をテーマに1h程度のミニ講座、プラネタリウム上映会、夜のおはなし会、怪談ナイト等の開催 ○バリアフリー映画会の上映会(音声ガイド、日本語字幕付) ○図書館バックヤードツアー ○図書館俳句ポストの設置(松尾芭蕉ゆかりの地、郷土愛醸成期待) ○BOXライブラリーの設置 ○本の掲示板の設置(スタッフと市民とのコミュニケーション) ○光丘文庫デジタルアーカイブの活用 <ul style="list-style-type: none"> ・PR動画の制作、発信 ・社会科副読本「わたしたちのまち さかた」等の教材デジタル化 ○全国各地図書館との連携による観光資源に関する資料「交換展示」(市の全国へのPR) ○郷土講座「酒田を知る講座」の開催 ○子ども向けおはなし会、季節のおはなし会、ぬいぐるみのおとまり会、工作・体験等のワークショップの随時開催 ○「図書館を使った調べる学習コンクール」地域コンクールの開催 <ul style="list-style-type: none"> ・「調べる学習」講座の開催 ・教委、市内学校と連携 ○ビブリオバトルの開催 ○現在の読書手帳の活用・発展(自分の読書体験を他者と共有) <ul style="list-style-type: none"> ・読んだ本の紹介・展示コーナーの設置、子ども達によるポップ作成、ビブリオバトル ○ベビーマッサージ、ファーストサイン教室等の開催(子育て世代支援) ○先行オープン期間中に子育て中のお母さんを集め、ワークショップの開催
<p>2 (2) 意見の反映と苦情等対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○カウンターやフロアワークでの対人サービスを通じ、日常的に利用要望の把握に努める ○意見投書箱の設置、対応策(回答)のスピーディな掲示板公表 ○利用者アンケートの定期実施(年1回)、実施結果の公表 <ul style="list-style-type: none"> ・Webアンケートの実施による潜在的利用者の声も収集 ○自己評価の方法 <ul style="list-style-type: none"> ・理念、行動規範、目標達成イメージ等のスタッフ全員での共有 ○「危機管理マニュアル」で「利用者からのクレーム/トラブル」に関する未然防止策と発生時対処法の具体的対応の策定 <ul style="list-style-type: none"> ・挨拶の励行、カウンター周辺の整理整頓、サイン類の作成 ・クレーム・迷惑行為等発生事例別の対処フロー ○苦情処理の基本姿勢 <ul style="list-style-type: none"> ・大小に関係なく所長を中心に誠意ある対応

<p>2 (3) 施設の効果的な活用方策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○開館日の拡大 <ul style="list-style-type: none"> ・休館日を月 1 回、図書整理期間を 4 日間に短縮 → 年間 15 日（180 時間）増 ○禁止事項のない施設へ <ul style="list-style-type: none"> ・施設内写真撮影可能 ・自主事業：デジタルアーカイブクリエイター講座の開催（地元企業の寄付講座） ○観光情報センターの活用 <ul style="list-style-type: none"> ・観光情報の提供＝レファレンスと捉えて対応 ・日本遺産、鳥海山・飛鳥ジオパーク等のコンテンツ ・広域観光圏を含めた魅力の発信 ・庄内地方観光施設を巡るスタンプラリー実施 ○広場を活用した賑わい創出 <ul style="list-style-type: none"> ・8月「酒田駅前夏祭り」、1月「酒田日本海寒鱈まつり」の開催方向 ・「酒の酒田の酒まつり」の広場開催要望 ・酒田JC等の協力によるイベント
<p>2 (4) 効率的運営の取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○単にコストを下げず、徹底的無駄の見直し、スタッフのマルチスキル化による日常業務効率化、多様な市民ニーズに対応 ○マルチスキル化による効率的な人員配置 ○レファレンスチームの配置 <ul style="list-style-type: none"> ・観光情報センターでの観光客対応も担当 ・学校連携業務 ・パスファインダーの作成 ○効率的な施設運営 <ul style="list-style-type: none"> ・省エネルギー化、事務経費等の省コスト化の推進 ・広告収入の確保（サイネージ広告スポンサー、雑誌スポンサー） ○効率的な人材育成（全国受託館の事例共有・分析による効率化） <ul style="list-style-type: none"> ・定期的館長会議等によるノウハウ・情報共有 ・定期的な所属チーム制の変更によるマルチスキル化（スキルの平準化） ・本社によるバックアップ体制（集合研修、テキスト開発、専門アドバイザー活用、専用情報ツール（グループウェア）の運営） ○図書システムの運用方法の見直し <ul style="list-style-type: none"> ・TOOL i 連携版の導入の提案 ○図書館振興財団への事業助成金申請の検討 ○雑誌スポンサー事業の更なる充実（雑誌スポンサーMAP作成）
<p>2 (5) 要求水準等に対する取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○先行オープン中の閉鎖予定部分の一般開放の提案 <ul style="list-style-type: none"> ・一般社団法人 SKIES（光陵高校）への委託による高校生の広場 ・東北公益文科の学生参加や一般市民参加も検討 →酒田市民の自主性による新しい公共施設運営のチャレンジ ○JPREP 斉藤塾の協力による英語レッスン（観光サポーターボランティア養成）

<p>3 (1) 業務履行 の体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○本社との一体的な運営体制 東北支社（営業担当、エリアマネージャー）、サポート事業推進室、研修チーム、経営管理室、危機管理対策チーム ○所長は館長を兼任 <ul style="list-style-type: none"> ・ 社内の館長職 270 人も含め全国から公募 ・ 管理能力、交渉能力、経営感覚、知識と経験、豊かな人間性の5つの資質が必要 ○労働条件 <ul style="list-style-type: none"> ・ 所長（館長）：年俸制 ・ 副所長（副館長）・管理責任者等：月給制＋役職手当 ・ フルタイムスタッフ：月給制 ・ シェアタイムスタッフ：時給制 ・ 資格手当有、昇給有、本社員登用制度有 ○4館一体の柔軟なシフト体制、司書率 40%クリア及び分館に 1 名以上配置
<p>3 (2) 職員の雇 用と人材 育成</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○採用の考え方 <ul style="list-style-type: none"> ・ 原則的にスタッフは有期雇用契約社員。指定管理契約が継続される限り、毎年契約更新。 ・ 評価基準クリア者又は 5 年間継続勤務は、無期雇用契約転換可 ・ 評価制度に基づく昇給有。 ○地元人材の採用 <ul style="list-style-type: none"> ・ 市内在住者、司書有資格者、図書館業務経験者の積極的採用 ○継続勤務希望者への対応 <ul style="list-style-type: none"> ・ 現図書館職員の積極的雇用 ・ 会社説明会の開催 ○働きやすい環境の構築 <ul style="list-style-type: none"> ・ 女性が働きやすい環境づくり（産業医や衛生委員会の設置） ○福利厚生制度等 <ul style="list-style-type: none"> ・ 出版健康保険加入による全国保養施設利用 ・ 介護支援（親入院、自宅介護等の介護長期休暇制度） ・ 慶弔見舞（本人・家族の慶弔休暇制度） ・ 災害補償等（疾病や事故、災害・罹災等の見舞金支給制度） ・ 母性保護休暇、看護有給休暇等（産前産後・育児休暇からの復職率 85.1%） ○モチベーションの向上 <ul style="list-style-type: none"> ・ 正社員への登用制度 ・ 司書資格取得支援制度（長期休暇取得制度、お祝い金制度、通信制大学八洲学園大学との提携、無利子貸付制度） ・ スタッフ表彰制度（年 1 回） ○図書館運営のための研修制度 <ul style="list-style-type: none"> ①基本的知識・技術研修〔必須〕 <ul style="list-style-type: none"> ・ 入社時研修（会社独自作成の「ライブラリースタッフハンドブック」テキスト使用）、新人研修（集合研修）、ステップアップ研修 A・B、レベルアップ研修（管理者へのキャリアアップ） ②実務的能力向上研修〔選択〕 <ul style="list-style-type: none"> ・ テーマ別研修（9テーマ：外部からも専門講師を招き実技指導、講義等実施）、eラーニング ③専門的能力向上研修〔館長・責任者候補〕 <ul style="list-style-type: none"> ・ 館長育成講座、新責任者研修（チーフ、サブチーフ等の責任者等） ④学校図書館との連携能力向上研修〔選択〕 <ul style="list-style-type: none"> ・ 学校連携講座 ⑤郷土・観光情報研修〔レファレンスチーム選択〕 <ul style="list-style-type: none"> ・ 本市の郷土レファレンス研修（市内フィールドワーク等）、 ・ 本市観光情報研修（他自治体視察等）

<p>3 (3) 施設の適切な維持管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○施設維持管理計画の策定 <ul style="list-style-type: none"> ・業務開始前に維持管理業務報告書の作成、毎月の実施報告と突合 ・専門性とコスト効率を考慮し専門業者へ再委託予定 ○定期施設巡回の実施 ○4S（整理・整頓・清掃・清潔）活動の徹底
<p>3 (4) 財務的な能力</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○経理処理 <ul style="list-style-type: none"> ・経理規程、金銭出納管理規程を定め規定に沿って処理 ・会計担当者2名配置によるダブルチェック体制 ・館専用口座の開設し、指定管理料の収納 ・本社「指定管理図書館計算センター」による支出集中管理 ・事務効率化のため支出は本社口座で一括処理、支出管理は館単位で記録 ・クラウド会計システムにより本社と現場会計管理者が共有使用（ダブルチェック体制）
<p>3 (5) 施設運営に対する意欲等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○常に市民の皆様の立場に立った、安心して安全な図書館運営、平等な利用の確保と、地元の雇用のスタッフを主体とした運営体制による人の和を基本とした利用者サービス ○一部先行オープンからグランドオープンまでの期間の問題提起 <ul style="list-style-type: none"> ・多くの市民からの疑問が想定 ・課題解決のため一般社団法人 SKIES への委託による活用の提案【再掲】
<p>4 (1) 法令順守の徹底</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○企業倫理行動委員会の設置、コンプライアンスに関する社内問い合わせ窓口を設置 ○労働関連法規を遵守した「ライブラリースタッフ就業規則」「育児休業規程」「介護休業規程」等を定め、全スタッフに適用 ○法令順守のための人材育成・研修 <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護、危機管理対策、著作権法等、図書館運営重要課題の研修を定期的実施 ・責任者向け研修実施（コンプライアンスや企業倫理）
<p>4 (2) 個人情報の保護</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○プライバシーマークの取得 ○P D C A 適切な運用サイクルの構築 <ul style="list-style-type: none"> ・P：個人情報保護マニュアル、個人情報チェックリスト、文書管理規程の整備 ・D：入社時の全従業員「個人情報保護研修」実施、誓約書の提出、USBメモリー等の外部記録媒体の使用を原則禁止 ・C：責任者による定期点検、毎年1回の社内監査員による内部監査実施、毎年1回の全従事者対象の個人情報保護研修・理解度テスト実施 ・A：内部監査報告書をもとに、市と協議・改善、全国の受託館のケーススタディの共有 ○情報セキュリティ <ul style="list-style-type: none"> 「情報セキュリティ規程」「情報セキュリティ細則」「情報セキュリティマニュアル」「電子メール利用要領」による適切な運用 ○会社全体で個人情報漏洩に関する保険に加入（当業務単体では付保しない）

<p>4 (3) 危機管理の 取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○危機管理の基本方策 <ul style="list-style-type: none"> ・実際のケーススタディに基づく、図書館運営業務における危機管理手法の確立 ○マニュアル整備とケーススタディ <ul style="list-style-type: none"> ・全国受託館向け危機管理マニュアルの作成・運用、簡易版の全スタッフ配付 ○危機管理研修と各種訓練（警察・消防と連携）の実施 ○安否確認システムの運用 ○ハザードマップを事務室に常備、利用者閲覧用も用意 ○緊急時はスタッフが現場へ急行、被害者救護を最優先対応 ○事故後の原因特定と、再発防止策の対応
<p>4 (4) 環境への 配慮</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○CO2 排出削減 <ul style="list-style-type: none"> ・緑のカーテンの実施、残業等の時間外施設利用の抑制等 ○省エネ（電気） <ul style="list-style-type: none"> ・待機電力削減、点灯時間マニュアル化、屋外等深夜点灯時間調整等 ○省資源（水道） ○省資源（紙類） ○リサイクル <ul style="list-style-type: none"> ・除籍資料等の「リサイクルフェア」実施等 ○施設管理再委託先も ISO14001 活動等意識の共有
<p>4 (5) 地域連携 と地域貢 献</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○地域及び他施設との連携・協力・交流 <ul style="list-style-type: none"> ①施設の連携 ②近隣施設との連携 ③教育施設との連携 ④地域との連携 ⑤地域住民への図書館サービス ○本間美術館、資料館等のミュージアム施設との連携による回遊誘導 ○教育機関との連携 <ul style="list-style-type: none"> ・学校図書専門員への研修会の実施 ・学校巡回文庫事業の強化 ・教育機関への訪問（出張おはなし会、ブックトーク等の連携事業、「調べる学習コンクール」参加案内・説明、「調べる学習の出張ガイダンス」「百科事典の使い方講座」の実施） ・施設見学・職場体験の受入れ ○地域との連携 <ul style="list-style-type: none"> ・英語・数学・プログラミングのワークショップの実施（SKIES・JPREP 斉藤塾連携） ○ボランティアとの連携 <ul style="list-style-type: none"> ・既存ボランティアの受入れ ・新規ボランティアの募集・養成（図書館環境整備ボランティアやイベントサポートボランティア等） ・観光ボランティアの募集・養成 ・ボランティア養成講座の開催（内容によって外部講師） ・ボランティア交流会の開催 ○中心市街地・駅前地区の活性化に向けた課題、問題の解決のサポート ○地域住民の雇用はサービス向上の核 <ul style="list-style-type: none"> ・異動配置の所長も酒田市民として生活 ○市内業者の利用促進（新聞、雑誌、施設管理、建物設備修繕） ○法人市民税の納付

<p>5 (1) 中心市街地及び駅前地区の活性化拠点施設</p>	<p><学び・成長する場> ○JPREP 斉藤塾との連携 ・英語の多読ライブラリーの設置の提案（英語資料 3,500 冊寄贈、将来的に 30,000 冊のライブラリー構成） ・JPREP 斉藤塾が著作権を持つ英語教材の提供による先生方に利用してもらう英語版学習資料センターを準備 ・観光情報センターでの英語案内窓口の業務委託 ・英語に慣れ親しむ読書会、ワークショップ等の定期的開催</p> <p><交流の場> ○広場を活用した賑わい創出 ・「酒の酒田の酒まつり」の広場開催の提案（誘致） ・祭りやマルシェの開催などの企画 ・ボードゲームの導入による交流の場の提供</p> <p><情報発信の場> ○先行オープン中の閉鎖予定部分の一般開放の提案【再掲】 ・一般社団法人 SKIES（光陵高校）への委託による高校生の広場、情報発信→グランドオープンへの希望や期待の醸成</p> <p><子育ての場> ○託児サービスの提供の提案 ・託児専門の保育士を図書館に配置</p>
<p>5 (2) 提案事業</p>	<p>○図書館総合展フォーラム in 酒田の開催 ・先行オープン期間を利用した事業（2021 年 5 月 21 日～23 日） ○自主事業：準デジタル・アーキビスト資格取得講座の開催</p>

5 (3)
先行オープン業務、先行オープン・グラウンドオープン準備業務

- 先行オープン準備業務
 - ・6ヶ月前から本社に開設準備室を設置
 - ・観光情報センターの必要情報の収集、定期的な担当者現地訪問
 - ・広報活動（HP、SNSを先行オープン3ヶ月前に運用開始）
 - ・印刷物の制作（観光情報センター利用案内、先行オープン告知ポスター・チラシ製作）
 - ・観光情報センター内準備（スタッフ研修、観光パンフ収集、企画展示設置、デジタルサイネージ情報搭載等）
 - ・内覧会の開催（先行オープン2週間前）
 - ・記念式典の開催（市内高校生に協力依頼）
- 先行オープン業務
 - ・3ヶ月前から担当者を現地に配置
 - ・ライブラリーセンターの運営（SKIESによる活用）【再掲】
- グラウンドオープン準備業務
 - ・1年前から本社に開設準備室を設置、6ヶ月前には開設準備室を施設内事務室に移転し準備室長・副責任者の常駐
 - ・資料の引越し作業のスケジュール作成
 - ・広報活動（HP、SNSを1年前に運用開始）
 - ・印刷物の制作（施設紹介パンフ、利用案内、告知ポスター・チラシ製作）
 - ・ライブラリーセンター内準備（スタッフ研修、企画展示設置、デジタルサイネージ等）
 - ・内覧会の開催（オープン1週間前）
 - ・記念式典の開催（市内高校生、大学、酒田JC等の若い世代参加。司会執行は高校放送部に協力依頼）
 - ・ライブラリーセンターの円滑な開館準備（新システムの習熟、新フロアでのロールプレイング等）
 - ・配架計画の策定（「配架計画策定の手順」〔配架対象資料概数確定→現図書館書架調査→書架レイアウト検討→計画策定〕に基づき検討。）
 - ・英訳漫画3,000冊の購入の提案
 - ・利用者カードは酒田らしいデザインで3種類用意。「月のホテル」宿泊客専用の特別図柄カード準備。カード作成の混雑回避のため、事前に学校等に依頼し事前登録申込の実施。
 - ・広場、月極め駐車場の事前登録申込の実施。利用受付マニュアルの整備。