

多賀城市立図書館 選定までの取組経過と評価・選定委員会の概要

1 多賀城市立図書館の指定管理に関する取組経過

年月日	事項	概要
平成28年3月21日から 令和2年3月31日まで	第1期 指定管理者指定	第1期指定管理者を非公募で選定 カルチャ・コンビニエンス・クラブ株式会社
令和2年4月1日から 令和7年3月31日まで	第2期 指定管理者指定	第2期指定管理者を非公募で選定 カルチャ・コンビニエンス・クラブ株式会社
令和6年7月3日	指定管理者評価 委員会	第2期指定管理者実績説明、質疑等 を行い、合格ラインに達している、 及び第3期指定管理者の候補者の選 定を非公募で行う利点があると評価
令和6年7月18日	行政経営会議	教育委員会に第3期指定管理者の候 補者を非公募により選定することを 提案する旨報告し、了承
令和6年7月24日	教育委員会	第3期指定管理者の候補者を非公募 により選定することを決定
令和6年10月2日	指定管理者選定 委員会	現指定管理者（指定管理者指定申 請者）からの企画提案説明後、質 疑・評価を行い、現指定管理者を次 期指定管理者候補者として選定
令和6年10月22日	行政経営会議	教育委員会に現指定管理者を第3期 指定管理者の候補者とすることを提 案する旨報告し、了承
令和6年10月23日	教育委員会	現指定管理者を第3期指定管理者の 候補者とすることを決定

2 指定管理の概要

(1) 指定管理の対象となる施設

多賀城市立図書館

(2) 指定管理者が行う業務の範囲

ア 図書館の管理運営に関する業務

開館・閉館業務、窓口業務、書架整理業務、予約、リクエスト、相互貸借業務、レファレンス業務、分室運営業務、移動図書館車運営業務、学校図書館運営業務、資料の収集及び管理業務、図書館行事等の実施業務、3階ギャラリースペース管理運営業務、市民展示スペース管理運営業務、ボランティア団体との連絡調整及び活動支援、広報業務

イ 施設及び設備の維持管理に関する業務

ウ 防災及び災害時の危機管理等に関する業務

エ 経理業務等

オ その他の業務

(3) 指定管理期間

令和7年4月1日から令和12年3月31日までの5年間

3 指定管理者の候補者の概要

名 称 カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社

所在地 大阪府枚方市岡東町12番2号

代表者 代表取締役社長兼CEO 高橋 誉則

設 立 昭和55年1月31日

4 多賀城市立図書館指定管理者評価委員会の概要

(1) 評価委員会の開催日時等

日時 令和6年7月3日（水） 午後1時30分から午後3時45分まで

会場 多賀城市役所3階 第1委員会室

(2) 評価委員会の委員

役職	氏名等	区分
委員長	多賀城中学校長 田中 謙	学識経験者又は有識者
副委員長	総務部長 竹谷 敏和	市職員
委員	読み聞かせボランティア 安住 有里	施設利用者代表
委員	布の絵本作りサークル 竹内 幸子	施設利用者代表
委員	八洲学園大学教授・東北学院大学名誉教授 水谷 修	学識経験者又は有識者
委員	宮城県図書館企画管理部副参事兼総括次長 二瓶 恵美子	学識経験者又は有識者
委員	都市産業部長 吉田 学	市職員

(3) 評価対象

ア カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社

イ 指定管理期間 令和2年4月1日から令和6年3月31日までの4年間

(4) 評価方法

ア 評価基準

委員ごとに20の評価項目を次の0点から5点までの6段階で採点

（委員一人当たり100点満点）

点数	基準
5点	特に優秀である／極めて高い能力を有している
4点	優秀である／高度な能力を有している
3点	満足できる／十分な能力を有している
2点	一部物足りなさを感じる／任せられないわけではない
1点	満足できない部分が多い／任せることは不安
0点	全く満足できない／任せることができない

イ 評価基準

委員 7 人の評価の合計が 4 2 0 点（7 0 0 点の 6 割）以上となった場合に「合格」とし、さらに合格の場合は次の 3 段階で評価

総合得点	評価
6 0 2 点～7 0 0 点	合格（優）
5 1 1 点～6 0 1 点	合格（良）
4 2 0 点～5 1 0 点	合格（可）
0 点～4 1 9 点	不合格（不可）

(4) 評価委員会の評価結果

指定管理者からの実績報告の説明の後、質疑・評価を行い、次の点数により合格の評価を得た。

総合得点	評価
5 2 4 点	合格（良）

※ 採点表は、次ページ「多賀城市立図書館指定管理者評価委員会審査基準及び採点表(集計)」のとおり

多賀城市立図書館指定管理者評価委員会評価基準及び採点表（集計）

評価項目		評価の視点	A	B	C	D	E	F	G	合計
方針・理念	市立図書館の方針・理念	・総合的な運営方針に基づいた運営がなされているか ・多賀城市の特性に対応した適切な方針・理念か	4	3	4	3	3	5	3	25
	指定管理業務の方針・理念	・指定管理者制度の目的や効果に適合しているか	4	4	4	4	4	4	3	27
収支に関する基本的方針等		・経営に関する方針が妥当で、民間の経営の視点やノウハウが含まれているか ・事業計画や執行計画に基き、適切かつ効率的に執行されているか ・創意工夫等により、経費の削減に努めているか	4	4	3	3	3	4	3	24
組織体制、職員配置等	組織・職員配置	・組織体制は適切か ・職員配置、勤務体系は適切か ・適切な人数の司書を確保しているか	4	4	4	4	3	4	3	26
	職員研修等	・業務や接遇に関する研修など、職員に必要な教育を実施し、又は研修を受講させているか ・職員の能力向上を図り、職員全員が常に安定したサービスの提供を行えるようにしているか	4	3	4	3	3	4	3	24
事業運営	図書館業務	・以下の業務は、適正に行われているか ・窓口業務 ・書架整理業務 ・予約、リクエスト、相互貸借業務 ・レファレンス業務	4	4	4	4	3	4	4	27
	図書館分室	・図書館分室運営業務は、適正に行われているか	5	4	4	4	3	5	3	28
	移動図書館車	・移動図書館車運営業務は、適正に行われているか	4	4	4	3	3	5	3	26
	学校図書館	・学校図書館運営業務は、適正に行われているか	5	4	4	4	4	5	4	30
	資料収集・管理	・資料の収集及び管理業務は、適正に行われているか	4	3	4	3	3	4	3	24
	図書館行事等	・図書館行事等は、以下の趣旨に沿って適正に行われているか ①子どもが本に親しみをもち、ふれあうことができ、読書環境の充実に繋がるもの ②一般成人の教養向上、生涯学習に繋がるもの ③地域課題や現代的課題の解決を目的としたもの	5	2	5	4	4	4	4	28
	利用促進	・広報、イベントその他の利用促進を積極的に行っているか	4	3	5	4	4	4	4	28
サービスの維持・向上		・利用者満足度調査や事業評価の結果を業務に生かしているか ・利用者からの要望や提案に対し適切な対応をしているか	4	3	5	4	4	4	4	28
地域等との連携	ボランティア団体	・ボランティア団体との連絡調整等を行うとともに、その活動支援に努めているか	3	3	4	4	3	5	3	25
	関係機関	・市の他の公の施設、近隣市町等との連携を密にしているか ・関係機関と良好な関係を維持しているか	4	3	4	4	3	5	4	27
施設の管理運営	維持管理	・施設、設備、備品は適切に維持管理を行い、長寿命化に努めているか ・事故防止を常に心掛け、施設や設備の日常的かつ定期的な点検等を徹底しているか	4	4	4	4	3	4	3	26
	環境配慮、改良・改善	・ゴミの減少、省エネルギー化など、環境に配慮しているか ・施設の管理運営に当たっては、社会の変化に対応した改良・改善を積極的に図っているか	4	4	4	3	3	4	3	25
個人情報保護、セキュリティ等		・個人情報の取扱いは適切か ・情報機器の取扱いに関し、十分なセキュリティ対策を講じているか ・積極的な情報公開に努めているか	4	4	3	3	4	4	3	25
危機管理		・防災、災害時の危機管理等に関する業務は、適正に行われているか	3	3	3	3	3	5	3	23
地域貢献等		・雇用、資材調達、再委託など、地域貢献に努めているか ・学校見学、職場体験、視察対応等は、適切に対応しているか	4	3	4	4	4	5	4	28

総合得点	81	69	80	72	67	88	67	524
採点率	81.0%	69.0%	80.0%	72.0%	67.0%	88.0%	67.0%	74.9%

(5) 評価委員会からの付帯意見

ア 評価できる点

- (ア) 市立図書館の基本コンセプトをよく理解し各種事業や取組に反映させていると感じる。このことが利用者の評価（利用者アンケート）に繋がっていると思う。利用者アンケートは全て高評価なので、これを維持するだけではなく、更に向上させるよう期待する。
- (イ) 「家」をコンセプトとした各種取組により、居心地のよさに関わる物的環境や人的環境について市民からの評価が高い。今後も新たな試みを加えながら好奇心や探求心を育める図書館づくりを期待したい。
- (ウ) 図書館サービス、事業、雰囲気、心地よい空間づくりなど、全ての面で水準以上の取組みがされており、結果として市民のサードプレイス、市民の家として、日常使いされていることが高く評価できる。これほど多くの市民に利用され愛されている公共施設は他にないと思う。
- (エ) 様々な側面で一定水準のサービスが提供できている。また、それを可能にする体制を備えている。
- (オ) 駅前にある町のシンボルとして、古代東北、政治、文化の中心、ゆったりくつろげる、おしゃれ、開館時間が長く、家族友人で、他地域からの来館者も多い図書館であること。
- (カ) 多賀城市立図書館は、いつ行ってもホッとくつろげる清潔でオシャレな空間
- (キ) 東北学院大学の移転、コンビニエンスストアの撤退により来館者は減少したが、利用者は増加、貸出冊数は微減で保持していること。
- (ク) 新型コロナウイルス蔓延による社会の変化への対応
- (ケ) 今後も今まで同様、たくさんの方が気持ち良く利用できる学びの場であることを期待している。
- (コ) 最新の「施設利用者アンケート」の「スタッフ対応」に関しての満足度が大変高いところ。
- (サ) 最近ではマスコミなどを通じて、多賀城市立図書館が魅力のある図書館として全国的に取り上げられてきているところ。
- (シ) ホームページやインスタグラムを利用した広報活動も利用者拡大へ期待できる。

- (ス) 一人当たりの資料費、一人当たりの蔵書冊数、一人当たりの個人貸出冊数が、全国平均を超えていること。
- (セ) 一人当たりの個人貸出冊数が、宮城県内で1位であること。
- (ソ) 市民の探求心や学びの意欲を沸かせる様なイベント・講演会等多種にわたって魅力的である。
- (タ) 学校図書館運営において、学校司書を派遣し児童生徒の読書活動（貸出冊数の数値指標）に貢献があり、今後も期待したい。
- (チ) 「読書通帳」の取組み（表彰を含む）は、子ども時代の読書習慣化に期待できる。
- (ツ) ブックスタート今後が楽しみです。
- (テ) 障害がある方への宅配便返却サービス、かえっこバザール開催、造形教育展作品をギャラリー展示などの取組み

イ 今後の課題と思われる点

- (ア) アンケートの実施期間や質問の仕方にもよると思うが、「サービスを知らない」と答えに対して、どのような周知（方法）が必要なのか。（例えば、レファレンスサービスや宅配返却サービス）
- (イ) 施設利用者アンケートから全体的に高い評価を得ている。しかし、その中でも他と比べ低い評価や、「どちらともいえない」と回答しているものもあり、それについては分析と工夫、改善をお願いしたい。
- (ウ) アンケート調査の結果から、図書館の各種サービスについて「利用したことがない」、「サービスを知らない」と回答した方が多く、周知が必要
- (エ) アンケート調査の結果から、満足度調査の「イベント・講座の内容や実施回数」、「子ども、お年寄り、お身体の不自由な方への配慮」について、満足度が上昇している部分があるが、もう少し改善が必要
- (オ) イベントをとおしてたくさんの方が図書館のファンになり、図書館を盛り上げたいと思ってくれたことと思う。
- (カ) 「学びあい」を通じた交流の促進
- (キ) 郷土資料収集に関する方針の確立、研修等の充実
- (ク) 今後の図書館の充実に向けての戦略性がみえない（今回の資料からは無理かもしれませんが）

- (ケ) 利用者としての意見として、手芸コーナーの本をよく読むが、新しい版が増えると嬉しいとのこと。3階学習席数の増加希望、仕切り透明をチェンジして欲しい。

5 指定管理者の候補者の選定方法

(1) 選定方法

令和6年7月24日(水)に開催した教育委員会第7回定例会において、多賀城市立図書館の次期指定管理者候補者について、以下のような説明に基づき「多賀城市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例」第2条ただし書及び「多賀城市教育委員会公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則」第2条第3号の規定により、現指定管理者を次期指定管理者の候補者案として非公募により選定手続を行うことを決定した。

(2) 現在の指定管理者を次期指定管理者の候補者として選定する理由

ア カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社は、民間企業が持つ効率的な運営ノウハウや、文化に関わる企業内のネットワークを駆使し、「利用者視点によるサービスの向上」、「誰もが行きたくなる環境づくり」、「居心地のよい空間と雰囲気づくり」など本市の目指す市立図書館像を実現するべく、市民の好奇心、探求心、学びの意欲を支える文化交流施設としての図書館運営を行っていること。

イ 「東北随一の文化交流拠点」の核となる施設として、文化センター、埋蔵文化財調査センター等の地域施設と積極的な連携を図るとともに、子ども達の読書環境の充実につながる事業や、生涯学習、教養向上につながる事業、地域課題や現代的課題解決を目的とした事業など、年間100件を超える行事を開催し、様々な学びの機会を創出していること。

ウ 市立図書館が毎年実施する利用者アンケート調査では、現在の市立図書館における満足度について、回答者の8割以上が「大いに満足」又は「満足」と回答し、施設面及びスタッフの対応なども含め継続して利用者から高い評価を得ており、引き続き現指定管理者であるカルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社が管理運営を行うことにより、今後も安定した図書館サービスの提供及び事業効果が相当程度期待できること。

エ 指定管理期間中4年間のモニタリングを踏まえた市の評価として、新型コロナ

ウイルス感染症や東北学院大学のキャンパス移転など、図書館を取り巻く環境が変わり続けた中でも、館内ルールの調整や、図書館サービスの強化、新しい切り口の図書館行事の開催など、様々な取り組みによって、魅力的な図書館作りに努め、その結果、来館者数は減少するも利用者数は増加、貸出冊数は微減で保持している点。利用者の声に耳を傾け、迅速な対応・改善が出来ていた点。エネルギー価格の高騰により、一部収支に影響を受けたものの、収支管理や、設備の維持管理など、基本的な施設管理を適切に行っていた点。これらの点から、施設の良好な管理運営がなされたと評価できること。

オ 令和6年7月3日に多賀城市立図書館指定管理者評価委員会を開催した結果、評価委員7人の評点の合計が524点で、700点満点のうち、約75%にあたる点数となり、事業運営や施設管理の取組は「合格（良）」であるとの評価であったこと。

カ 評価委員からの意見として、居心地のよい図書館環境づくりに努め、市民のサードプレイス、市民の家として、日常使いされる図書館となっており、これほど多くの市民に利用されている公共施設は他にないと評価されている点。一人当たり個人貸出冊数が全国平均を超え、宮城県内で1位である点。ホームページやインスタグラムを利用した利用者拡大に繋がる広報活動している点。学校図書館運営において、学校司書を派遣し児童生徒の読書活動（貸出冊数の数値指標）に貢献があり、さらに、読書通帳やブックスタートなど、子どもの読書活動の推進に繋がる取組をしている点。様々なサービスが提供できており、それを可能にする体制を備えている点などについて、今後も期待できることから、次期候補者の選定については、非公募とするメリットが十分あると考えられるという評価を得たこと。

（参考資料）指定管理者候補者の選定方法について

指定管理者候補者の選定にあつては、公募することを基本とするが、合理的な理由がある場合は、公募によらないことができる。

○多賀城市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例（抄）
（指定管理者の公募）

第2条 市長又は教育委員会（以下「市長等」という。）は、指定管理者に公の施設の管理を行わせようとするときは、次に掲げる事項を明示し、法人そ

の他の団体（以下「団体」という。）を公募するものとする。ただし、公の施設の機能、性質等を考慮し、合理的な理由があると認めるときは、公募によらないことができる。

(1)～(7) (略)

○多賀城市教育委員会公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則（抄）

（公募によらない選定理由）

第2条 条例第2条ただし書に規定する合理的な理由は、次のとおりとする。

- (1) 専門的又は高度な技術を有する法人その他の団体が客観的に特定されること。
- (2) 地域の人材活用、雇用の創出等地域との連携が相当程度期待できること。
- (3) 現にその管理の委託を行い、又は指定管理者による管理を行っている公の施設にあっては、当該公の施設を管理しているものが引き続き管理を行うことにより、当該公の施設に係る安定した行政サービスの提供及び事業効果が相当程度期待できること。

6 多賀城市立図書館指定管理者選定委員会の概要

(1) 選定委員会の開催日時等

日時 令和6年10月2日（水） 午後1時30分から午後3時30分まで

会場 多賀城市役所3階 第1委員会室

(2) 選定委員会の委員

役職	氏名等	区分
委員長	高崎中学校長 酒井 智紀	学識経験者又は有識者
副委員長	上下水道部長 阿部 守	市職員
委員	読み聞かせボランティア 山崎 かくよ	施設利用者代表
委員	読み聞かせボランティア 小野 京	施設利用者代表
委員	尚絅学院大学 心理・教育学群長 兼 学校教育学類長 五十嵐 誓	学識経験者又は有識者
委員	企画経営部長 小野 史典	市職員
委員	保健福祉部長 萱場 賢一	市職員

(3) 評価対象

ア カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社

イ 指定管理期間 令和7年4月1日から令和12年3月31日までの5年間

(4) 選定委員会の評価方法

ア 評価基準

委員ごとに20の審査項目を次の0点から5点までの6段階により採点（委員一人当たり100点満点）

点数	基準
5点	特に優秀である／極めて高い能力を有している
4点	優秀である／高度な能力を有している
3点	満足できる／十分な能力を有している
2点	一部物足りなさを感じる／任せられないわけではない
1点	満足できない部分が多い／任せることは不安
0点	全く満足できない／任せることができない

イ 総合評価

委員7人の評価の合計が420点（700点の6割）以上となった場合に「合格」とし、さらに合格の場合は次の3段階で評価

総合得点	評価
560点～700点	合格（優）
490点～559点	合格（良）
420点～489点	合格（可）
0点～419点	不合格（不可）

(5) 選定委員会の評価結果

指定管理者指定申請者からの企画提案の説明の後、質疑・評価を行い、次の点数により合格の評価を得た。

総合得点	評価
531点	合格（良）

※詳細については、次ページ「多賀城市立図書館指定管理者選定委員会審査基準及び採点表(集計)」のとおり。

多賀城市立図書館指定管理者選定委員会評価基準及び採点表（集計）

評価項目		評価の視点	A	B	C	D	E	F	G	合計
方針・理念	市立図書館の運営管理	・総合的な内容か ・図書館の設置目的を踏まえているか ・本市及び本図書館の特性を踏まえているか ・市立図書館基本計画を踏まえているか ・東北随一の文化交流拠点構想の中核施設としてふさわしいか	5	5	5	4	4	3	4	30
	指定管理業務	・指定管理者制度の目的や効果を踏まえているか ・民間的経営の視点やノウハウが含まれているか	4	4	5	4	4	4	4	29
収支の方針・計画		・収支の方針は妥当か ・収支の計画は妥当か ・コストパフォーマンスは優れているか ・コスト削減の努力は十分か	4	4	4	3	3	3	4	25
運営体制	運営体制（組織、職員配置、労務管理、再委託）	・組織体制、職員配置、勤務体系は適切か ・雇用条件、労働条件は適切か ・ワーキングアバウトを生まないか ・再委託の業務、再委託先は適切か	3	4	3	3	4	4	3	24
	職員	・能力、経験等は十分か ・育成体制は適切か	4	4	4	4	3	4	3	26
	法令順守、情報セキュリティ、個人情報保護、情報公開	・法令順守、情報セキュリティ、個人情報保護の対策は適切か ・情報公開は積極的か	4	5	4	3	4	4	4	28
維持管理	維持管理（施設、設備、備品等）	・施設、設備、備品等の維持管理の方針は適切か ・長寿命化の具体策はあるか	4	4	4	3	3	4	4	26
	安全対策、危機管理（事故防止、防火、防犯、防災・減災）	・安全対策・危機管理の方針は適切か ・日常の安全対策は適切か ・緊急時の対応方針・体制は適切か	4	4	4	3	4	4	4	27
サービスの維持・向上		・利用者対応の方針は適切か ・ニーズの把握方法は適切か ・満足度やサービス向上の具体策はあるか ・要望や苦情、満足度調査、事業評価を反映する仕組みはあるか	4	4	5	3	4	4	3	27
業務	基本業務	・貸出、予約、レファレンスなどの基幹的サービスは適切か ・開館時間等、民間のノウハウを生かし、サービス向上に努めているか	4	4	5	4	4	3	3	27
	資料収集・管理	・蔵書構築の方針は、本市及び本図書館の特性を踏まえているか ・資料の展示等を工夫し、利用促進に努めているか	4	4	4	3	3	4	3	25
	図書館分室	・運営方針、課題の把握は適切か ・分室ごとの特性を踏まえているか	4	4	4	4	3	3	3	25
	学校図書館	・運営方針、課題の把握は適切か ・各学校の特性を踏まえているか	4	4	5	4	4	3	4	28
	移動図書館	・運営方針、課題の把握は適切か ・巡回箇所ごとの特性を踏まえているか	4	4	4	4	3	3	4	26
	図書館行事等（イベント、ギャラリー等）	・運営方針は適切か ・本市及び本図書館の特性を踏まえているか ・民間のノウハウを生かした内容か	4	5	5	4	4	3	4	29
	ボランティア連携	・連絡調整は適切か ・活動支援を積極的に行っているか	3	3	4	3	3	4	3	23
	利用促進（広報等）	・広報活動は積極的か、内容は適切か ・利用促進の具体策はあるか	3	4	4	3	4	3	3	24
外部連携		・A棟の他の事業者との連携方針は適切か、相乗効果があるか ・他の公共施設や他市町村との連携方針は適切か、相乗効果があるか	5	4	5	4	3	3	3	27
地域貢献等		・雇用、資材調達、再委託等に係る地域貢献はあるか ・学校見学、職場体験、視察等の対応は適切か ・障害者や高齢者の雇用、環境保護、地域活性化等に配慮があるか	4	4	5	4	4	3	4	28
提案事業		・本市及び本図書館の特性を踏まえているか ・費用対効果は高いか	4	4	4	4	4	3	4	27

総合得点	79	82	87	71	72	69	71	531
採点率	79.0%	82.0%	87.0%	71.0%	72.0%	69.0%	71.0%	75.9%

(6) 選定委員会からの付帯意見

ア 評価できる点

- (ア) 年中無休で21時30分まで開館とすること、カフェやコワーキングスペースなど外部と連携することで、質の高いサービスが提供されている。
- (イ) 社会教育の拠点として、コンセプトがしっかりしており、学校教育とさらなる連携も期待される。
- (ウ) 多賀城市を「何もないまち」、「史跡しかないまち」から「図書館のあるまち」として、その存在感を一般に広く定着してくれた功績は大きい。
- (エ) 次期指定管理期間ではさらに多賀城市の社会課題解決に向けた企画の実践を計画していただいていることと、更に期待を寄せたい。
- (オ) 現状、課題を十分に理解した上で、従前よりもレベルアップした市立図書館像が提案されている。
- (カ) これまでの実績を踏まえると、新たに提案された運営方針・理念に則った業務執行が期待できる。（実現可能性は高いと思われる）
- (キ) 他の地域からも来館者が多く「行ってきた」という話を聞くのでこれからも気軽に来て本と触れ、時間を過ごせる場所としてこれからも魅力のある図書館であってほしい。
- (ク) ブックスタートはとても素晴らしいのでこれからも続けて行ってほしいと思う。
- (ケ) 駅前の賑わいを生み出す拠点としての役割に期待したい。
- (コ) 図書館と利用者が共に地域のためになるように行動サポートしている。

イ 今後の課題と思われる点

- (ア) より多くの市民への周知、平日の放課後や、休日をターゲットにした小中高生へのアプローチをぜひ工夫してほしい。
- (イ) 古代に由来する東北随一の文化交流拠点の中核施設ということであれば、蔵書にもその特徴を持たせるべきである。歴史学者、万葉集に特化するだけでなく、古代に紐づく染色、製薬、有職故実etc.の図書も蔵書リストに加えてはいかがだろうか。
- (ウ) これから高齢者が増えていく中で図書館の役割も大切になってくるのではと思う。年齢に分けて行う行事も大切だと思うが様々な年代が交流できる場とし

ても重要な役割りをすると思った。これからも期待し、楽しみにしたいと思う。

- (エ) 提案内容について、現状を踏まえた数値等の説明が無く、目標についても、向上、維持等がないため、5年後の評価時点で苦勞するでしょう。具体性の判断が難しい。

7 カルチャ・コンビニエンス・クラブ株式会社の企画提案の概要（抜粋）

(1) 市立図書館の運営管理方針・理念

多賀城市立図書館基本計画には、「誰もがその場に滞在したくなるような心地良い居場所としてその存在意義を確立し、本との出会いや人との交流を通じてともに学び合うことのできる場」を基本理念とし、5つの場（地域の文化を育む場、交流と出会いを生み出す場、全ての市民に開かれた場、発見へのアプローチとなる場、市民の誇りとなる場）の創出を目指すと明記しています。

ア これまでの歩み

私たちは、「東北随一の文化交流拠点」をビジョンに掲げています。

図書館の基本業務である本の収集と貸出状況においては、蔵書冊数は約29万冊（※令和5年度時点）となり、令和5年度の宮城県図書館の報告では1人当たりの蔵書冊数は、県内平均（2.59冊）や全国平均（3.31冊）よりも高い1人当たり4.64冊となります。さらに1人当たりの貸出冊数においては、県内平均（3.66冊）や全国平均（4.92冊）よりも高く、県内で最も高い1人当たり8.93冊です。また、令和5年度には市内小学校・中学校1人当たりの貸出冊数は過去最高を達成し、第四次多賀城市子ども読書活動推進計画（令和7年度の終期）における目標値を市内小学校、中学校どちらも達成することができました。さらに、本による体験だけでなく、利用者の生活が健康的で豊かになるようなイベントの企画を実施し、年間約150回近くのイベントを開催し、令和5年度の参加者数は年間15,000人にのびりました。本を媒介に人と情報、人と人をつなぐことで、多くの方が本の魅力に触れる機会や新たな学びにつながる機会を提供し、県内でも随一の図書館へと成長を続けています。

イ 次の5年のミッション

近年の政策動向や地域・社会課題を踏まえると、次の5年には個人の幸福を追求する自己実現のサポートと地域の担い手として主体者意識を持った人材の育成が必要であると考えています。個人は自身の自己実現を通じて、周りの人々や地域をより豊かにするための行動が求められていくと思います。そのような力を身に付けることで、個人の自由を保障するだけでなく、他者や地域へも影響を与え、周りが豊かになることで結果的に自身の幸福へとつながります。これまで誰もが図書館に来館しやすい空間をつくり、多様なサービスにより個人の学びの機会を提供してき

ました。ただこれまでの機会の提供の多くが、図書館から利用者へ一方向的に提供する学びの機会であったとも言えます。これからは、図書館も利用者も共に地域について学び、また学んだことを他者と共有し合うこと、さらに培ったスキルや知識を他者や地域のためとなるように行動することをわたしたちがサポートしていきます。私たちは図書館から始まる学びのグッドサイクルとして、「来訪・滞在のきっかけ」をつくり、「学びへの興味関心を持つ」機会を提供し、「学びを共有する」場で共に学び、「学びの実践をする」サポートを行います。これまでの学びへの興味関心の機会提供をグッドサイクルに変え、学びを共有すること、同じ意識・境遇の他者と出会う場となること、また図書館も地域の主体者として一緒に地域課題に向き合うこと、さらに垣根を越えて協力して取り組むことを行っています。学びのグッドサイクルが、人と人、人と情報の交流をさらに育み、まさに図書館があるからこそ、地域で生きていく主体者意識と共に支え合うつながりを育むと考えます。そのような学びや文化を起点とした地域の豊かな交流の場が、私たちが次の5年で目指す東北随一の文化交流拠点であると捉えています。

ウ 図書館のビジョン・ミッション・コンセプト

図書館のビジョンを「東北随一の文化交流拠点」と掲げ、次の5年のミッションを「図書館を基軸にグッドサイクルを生み出し、他者と共に学び地域と共に豊かになる」とします。ビジョン・ミッションを実現するために、まずは市民が行きたいと思える、市民が愛着を感じられる場となる必要があります。誰もが来やすく、また何度も来たくなる市民にとって居心地が良い場所だと思っていただくためにコンセプトをもうひとつの「家」のような図書館とします。図書館に来ていただくきっかけをつくり、学びへの興味関心を生み、その学びを実践し他者へ共有するグッドサイクルを生み出すことで、地域や他者に主体的に影響を与える人を増やし、文化を起点とした地域も市民も豊かな地域づくりを目指します。

(2) 指定管理業務の方針・理念

ア 指定管理者として大切に考える方

指定管理者の目的と効果については、これまでカルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社が培ってきた全国の商業施設運営や公共施設運営の経験・ノウハウを活かせること、また世の中の流れや現場で起きている事を迅速にPDCAを回して実践し、運営に反映させ検証できることだと捉えています。指

定管理業務を行う上で、以下の価値観を大切にしています。

(ア) 選べる未来をみんなでつくる

私たちは、事業を通じた社会との関わり方として「選べる未来をみんなでつくる」というビジョンを大切にしています。本事業において「みんな」とは市民や利用者、あるいは私たちも含めた地域に関わる人たちのことであり、「選べる未来」とはそれぞれが思い描く未来の姿であり、その総和としての地域の未来の姿です。

(イ) 地域の知的資本となることで、地域課題を解決する

私たちは、事業の目指す方向性として、「地域の知的資本となることで、地域課題を解決する」というミッションを定めています。「知的資本」とは、地域を支える人や地域に関わる人・企業の関係性、地域に蓄積するノウハウ・共有知であり、地域の課題解決に資する無形の資本です。本事業を中心に、あるいは呼び水となり地域の知的資本となることで、「みんな」の「未来」の持続可能性が高まると考えています。

(ウ) 市民中心主義

上記のビジョン、ミッションを実践する上で、私たちは「顧客価値」を追求することが、企業の成長につながるという価値観としています。本施設においては「顧客」を「市民」に置き換え、「価値」を追求することが「市民の生活をより豊かにすること」につながると考えます。

(I) “まちの一員”になる

重要なことは、私たち自身が地域を知り、地域を好きになり、地域の主体者として考えることです。施設運営に関わるリーダーを含めた職員が、当該地域に居住することで、私たち自身がまちの主体者になり、真にまちの文化を理解し、まちの皆様と信頼関係を築き、業務に当たります。

イ 指定管理者として、持続可能な地域社会の実現に向けた取組目標

図書館は地域に根差した社会教育機関であり、地域や広く言えば地球の持続可能な繁栄により、図書館を維持・存続することができます。指定管理者である私たち自身も責任ある地域の主体者として、地球環境に対する問題意識や世界で起こる社会課題に意識を持ち、私たちが地域の担い手として取り組むべき地域課題について行動します。

2030年を目標にしたSDGsを参考に、地域に根差した図書館として、私たちができることの目標を掲げ、指定管理業務を通じて持続可能な地域社会の実現を目指します。また地域課題の解決を実行する際には、地域の方々と積極的に交流し、図書館だけではなく地域の方と一緒に取り組みます。

(7) 誰にも公平な教育機会の提供

生まれた場所や性別、年齢、貧富の差、障害の有無に関わらず、図書資料やサービスを中心とした教育機会に触れる際のあらゆる障壁を無くすために、私たちは積極的なサービスの改善に取り組みます。

(イ) 健康的で豊かな生活の提案

本と過ごす豊かな時間を創るために、私たちは日々の運営努力を惜しみません。さらに年間約150回近く開催する多様なイベントは、行きたいと思える日々の活力を育み、多様な機会を通して地域に健康的で豊かな生活の提案をします。

(ウ) 環境意識の啓発

世界で起こる環境問題を、地球に生きる同じ人間として主体者意識のある企画で、本やイベントにて紹介します。また図書館ができる主体的活動として、本のリサイクル市や本の交換会を開催し、サステナブルな環境意識の啓発に取り組みます。

(I) 責任ある消費と環境負荷の軽減

図書館の本を貸出・返却することは、1冊の本を地域で共有し、長く使用することであり、環境負荷の少ないエコな行為である考えます。また私たちは指定管理者として実施する日々の企画とサービスの実施において責任ある消費と行動を心掛けます。

(オ) 地域の経済活動を促進

誰もが利用できる図書館として、地域経済を下支えする知識や情報の提供に努めます。さらに集客力のあるランドマーク施設として、地域のプレイヤーと連携し地域課題を発信することで、主体者意識のある地域の担い手を育成します。

(3) 収支の方針・計画

私たちは、市民により納められた税金で図書館運営が成り立っていることを職

員一人ひとりが常に認識して職務を行います。その上で、既存サービスを維持継続させるのはもちろんのこと、各種イベント等の開催においても満足度の高い内容を、指定管理料の範囲内で提供できるようにコスト効率化も十分に行っていきます。経費管理においては図書館単独の会計システムを導入することで、指定管理費の対象となる業務、民間事業、自主事業ごとに区分して処理を行います。

(4) 運営体制

指定管理は、カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社が受託します。図書館事業、施設管理といった多岐に渡る業務を管理監督し、あわせて指定管理予算の管理及び執行を行います。また、図書館サービスの企画立案や品質管理・向上に向けた各種取り組みを行い、市民サービスの向上を図ります。毎月図書館業務の実施内容については、多賀城市へ報告を行い、日常の業務改善に取り組みます。

施設維持管理業務、図書館の植栽管理、蔵書点検、利用者アンケートのデータ集計に関しては再委託を予定しています。

ア 組織

常駐の社員のほかに、カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社本部の人事、経理、コンプライアンス、法務部門等も連携し、指定管理業務を行います。館長、副館長のほかに予算執行や人材マネジメントについてはマネージャーを設け、質の高い組織運営を図ります。

イ 雇用方針と雇用形態

「選べる未来をみんなでつくる」というビジョンの下、誰もが自分らしく働くことができる雇用を目指しています。地域の方々にとって、多賀城市立図書館が自分の能力を生かし、互いを認め合い、活躍できる場所になることを願い、地域人材を積極的に採用していきます。その方の希望する雇用形態や働き方、能力に応じて業務を分配することで、健常者や障がいがある方、若者や高齢者といった分け隔てをすることのない雇用を行い、ダイバーシティ・エクイティ&インクルージョン社会の実現に努めます。

また、長期的な雇用を実現することにより業務の安定を図ります。働き続けたいという意志を持った職員が、モチベーション高く働き続けられるよう、弊社では以下のようなキャリア支援制度・表彰制度を設け、職員が健康で、活力

高く働くことができるような環境維持に努めています。

ウ 職員研修計画

多賀城市立図書館の職員に対する研修内容は下記のとおり実施します。施設運営に当たり、職員全員が高いパフォーマンスを発揮できるよう、能力向上と職業モラル向上に努めています。また、定期的な業務評価（年２回以上）を行い、職位に応じた業務の習得度の確認をしながら確実な能力の定着を実現しています。

(ア) 入社ガイダンス・１０日間新人育成プログラム

(イ) コーチ制度

(ウ) 情報管理・危機管理研修

(エ) 実務担当者研修

(5) 法令順守、情報セキュリティ等

仕様書に従い指定管理業務を行うに当たって、関係法令及びその関係規程を遵守します。特に新規採用職員は、司書資格の有無にかかわらず、図書館法をはじめとする図書館運営に関する法令の研修を受けます。その他関係法規に関しては本部専門社員からの指導が受けられる体制を整えています。

ア 個人情報保護の方針

公共施設の管理運営上、個人情報や機密情報の保護は極めて重要であると認識しています。図書館では、「個人情報の保護に関する法律」（平成１５年５月３０日法律第５７号）に則り、個人情報の保護と管理に努めています。

また弊社では、個人情報保護の方針（プライバシーポリシー）を全職員に周知徹底し、確実に履行するため、雇用契約締結前に全職員と秘密保持に関する誓約書を交わします。さらに個人情報の基礎知識、職員への教育方法、データや帳票類の管理区分の明確化、利用者からの問い合わせへの対応などについて、個人情報管理に関するマニュアルを用意し運用しています。

イ 内部監査

ＣＣＣの専門家チーム（リスク・コンプライアンス統括部）による定期的な現地での内部監査を年に一度実施しています。運営でのエラー、改善項目の発見及び改善方法の指導等を行い、運営力向上に役立っています。

ウ セキュリティ対策について

図書館利用者データの登録された端末にアクセスする際に、取扱う職員の認証機能を設定しています。また閲覧できるデータランクによって、取扱う職員を制限するランク設定があります。

(6) 維持管理（施設、整備、備品等）

多賀城市立図書館は文化交流拠点を目指し、市民が集まりたくなる家のような場を提供してきました。市民が集まりたくなる場は、快適で衛生的な施設環境でなければなりません。また、不特定多数の利用者が集まり・出入りする公共施設の管理に当たり、安心・安全の確保は必須です。

施設維持管理には、高い専門性や知識が必要なことから、株式会社ライフ・クリーンサービスに業務委託しています。株式会社ライフ・クリーンサービスは、弊社が経営する代官山蔦屋書店や指定管理を受託し運営する和歌山市民図書館などの複合施設や公共施設の施設維持管理実績があります。

委託業者への管理・監督は指定管理者の弊社が責任を持って行っています。図書館窓口と双方で業務が発生する清掃業務やクレーム対応、危機管理などは、コミュニケーションを取りながら、適切に対応していきます。

(7) 安全対策、危機管理

多くの市民が集まる公共施設であることから、台風、地震、火災等の天災や事件・事故などのあらゆる事態を想定した防災計画・マニュアル及び備蓄品の備えが大切であると考えています。災害や事故により切迫した状況で避難が必要な場合には、身の安全を確保するための一時避難場所でもあります。緊急時には下記の体制を迅速に整え、さらに本社担当部門や施設管理業務再委託先とも密に連携を取り、万全の体制で対処します。

災害時を想定した訓練は毎年計画・実行します。

過去に全国各地で地震等の災害が起こった際に、被災した小売店舗への対応、復興支援を多数行ってきた経験から、震度6強クラスの震災を想定したマニュアルを策定・更新しています。ライフラインに甚大な被害が発生した場合に必要な行動がまとめられています。

(8) サービスの維持・向上

図書館をみんなに親しみを持って、利用される場にするのが最初のステップです。図書館の基本業務を実施することは前提の上で、より多くの方にご利用い

ただくために、誰もが来館しやすく、何度も行きたくなる図書館を目指します。

ア いつでも訪れやすい環境づくり

(ア) 年中無休、365日開館で誰もが行きやすく

図書館は市民の利用機会の最大化を図るため、「いつでも」「誰でも」利用できる施設であることが重要です。開館日数を365日年中無休にすることで、そして、年末年始や大型連休にはまさに「賑わいの場」として家族や仲間と楽しく過ごしていただけます。

(イ) 仕事や学校帰りにも利用することができる開館時間

図書館は「いつでも」「誰でも」利用できる施設になるよう、市民の利用機会の最大化を図ることが重要です。そのため開館時間を9時から21時30分にすることで、仕事や学校帰りのビジネスパーソンや学生が図書館を利用する機会を増やします。高齢者や子育て世代、ビジネスパーソン、学生など多くの人に利用できる機会を提供します。

イ 個人差や生まれた場所に関係なく誰もが利用しやすく

(ア) 【障がいがある方】来館困難者宅配サービス

障がいがあることが理由で、図書館に来館することが困難な方に向けて、令和5年4月より、来館困難者宅配サービスを開始しています。対象の方は無料で図書の宅配サービスが利用できるようにしています。

(イ) 宅配便返却サービス

一律の金額で返却を可能とし、多賀城市民だけでなく、より広域から図書館に来館し、貸出しのサービスを受けられる仕組みです。集荷依頼をして自宅から配送することも、コンビニエンスストア等でも集荷することができます。

(ウ) 館外返却サービス

市内のコンビニエンスストアや下馬駅、国府多賀城駅に返却ボックスを設置するサービスを実施しています。遠隔地や小さいお子様連れの方など、図書館に頻繁に来館できない方や、忙しい方は自宅近くで本を返却できる環境にしています。

(I) りんごの棚

令和4年11月より図書館の1階に「りんごの棚」を設置しています。こ

の棚には点字絵本やLLブック、字幕入りの映像資料など、どのような人でも利用しやすいように工夫されたアクセシブル資料を展開しています。資料を必要としている方へのサービスのみならず、様々な形態の資料があることを広く周知する役割も担っています。

(オ) 拡大読書器・老眼鏡・車椅子・筆談ボードの設置

図書館を利用する方の中には多くの高齢者がいらっしゃいます。細かい文字が見えづらくなってきている高齢者が、一般の方と同じように図書館を利用できるよう、カウンターには老眼鏡とルーペを用意し、いつでも貸出できるようにしています。2階には拡大読書器を設置し、目の不自由な方の読書を支援します。

また、館内には車椅子を設置し、歩行が困難な方が来館された際には自由に利用できるように準備しています。必要に応じて、筆談が即座にできるように、ホワイトボード形式の筆談ボードをカウンターに設置しています。

ウ 多様な利用用途に合わせた空間づくり

(ア) 居心地を良くし、滞在して過ごす場所へ

フロアコンセプト別に、様々な利用シーンに合わせた空間設計や運用ルール、資料の配架をすることで、滞在型で居心地の良い空間を実現します。資料を借りて返すだけではない、それぞれの居場所として使ってもらえるようにします。

(イ) カフェを併設し、施設全体で本と読書を楽しむ

施設全体が「人と情報と地域がつながる場」となるよう、ライブラリー＆カフェを導入しています。図書館に併設されたカフェという「場」が存在することで、本や情報を媒介とした人々の語り合いや交流が生まれ、新たな活力・賑わいを地域にもたらすと考えます。図書館の中でも、コーヒーと一緒に読書を楽しむことができます。

(ウ) 新しい情報源を得る機会としてイベントを実施

図書館を、より多くの市民に利用してもらうための手法として、イベントの実施は重要な役割を担っていると考えています。多様な学びを意識したイベントの企画・実施を恒常的に行い、多くの利用者の来館きっかけを創出します。

(I) テレワークなどの仕事利用、学習利用

個人席や複数人で使用できる座席等、多様な学びの利用を想定した机・椅子の設置、館内ルールの運用を行います。電源席やフリーWi-Fiを整備し、新型コロナウイルスの蔓延以降のリモートワークや、時代に合った学びに対応できる機能を整備していきます。

(f) 子どもたちの読書推進

小さい子どもたちや保護者が安心して図書館を利用できるように、よみきかせの部屋を設置しています。絵本作家の荒井良二さんの絵を背景に本の世界に入り込めるような環境づくりをしています。また、子どもたちの読書環境の充実を図ることにおいては、「読書通帳」の導入も大きく寄与しています。毎年4月の「こどもの読書週間」に合わせて、借りた本でいっぱいになった読書通帳をお持ちの子どもたちを対象に、読書賞の賞状を贈呈しています。また、市内小学校へ移動図書館車が巡回しています。

エ 誰もが過ごしたくなる居心地の良さ

(7) 日々の清掃活動による、居心地づくり

居心地の良い図書館を維持するために、毎日の清掃を重要視しています。社員・アルバイトに関わらず、毎朝毎晩全員で清掃することで清潔さを保っています。また人による清掃のバラつきを防ぐために、清掃箇所には全てマニュアルを作成し、誰でも均一かつきれいな清掃ができるようなマニュアル・運用体制を整えています。

(i) おもてなしによる雰囲気づくり

利用者に気持ちよく施設を使っていただくためにはハード面での空間づくりだけでなく、職員による対応も重要です。接客研修は、利用者に対する接客の基本のみならず、職員同士のコミュニケーション促進にもポイントを置きOJT（職場での実践を通じて業務知識を身につける育成手法）で実施します。またスタッフの自立性を高める人材育成を通して、高い接客レベルでのサービスを提供します。図書館をコミュニティの場として捉え、利用者一人ひとりにとって心の拠り所となるために、挨拶や会話を通してより明るく居心地のよい雰囲気をつくります。

オ 利用者の声を運営に反映

(7) 利用者満足度調査

魅力ある施設運営を行うべく、利用者ニーズの把握から課題抽出や改善プランを策定・実行し、業務サイクルを回しながら利用者サービス向上に努めます。

(イ) 利用者からのご意見・ご要望に関して

図書館を使っただく上で、利用者からのご意見・ご要望への対応は、非常に重要であると捉えています。そのため、ご意見、ご要望に対し、一次対応が速やかに行えるようにマニュアルを整備し、職員に随時研修を実施しています。民間企業のノウハウを活かしつつ、公共施設として即座に対応できるものはその場で判断して利用者への回答を行います。

図書館に寄せられた市民からの貴重なご意見は、職員が毎日の朝礼や終礼で共有しており、その内容は一つ一つ検討され、館の運営に生かします。また、館長及びマネージャーは、その全てを把握し、月に一度多賀城市教育委員会に報告。必要に応じて改善策等を立てます。なお、緊急の場合は即時報告・対応の体制を整えます。

(ウ) モニタリング・事業評価

多賀城市との定例モニタリングは毎月開催します。月次報告書では、図書館の利用統計（貸出数、登録者数等）報告、行事等の実施事業及び実施計画、施設点検報告、利用者からのご意見、自己評価実施報告を行います。また多賀城市と協議事項があれば定例モニタリングの場を中心に協議を行います。

(9) 図書館業務

ア 基本業務

図書館の基本業務である、貸出・返却を中心とした窓口業務は、全職員が図書館の基礎知識はもちろんのこと、接遇（接客）の研修を受けた上で対応しています。接遇担当者が日々指導改善を行える環境を整え、カウンターでの正確なオペレーションのみならず、所作や言葉遣い、そして利用者との対話力を養うトレーニングを行っています。

また利用者の多様性に合わせ、手話・多言語対応などにも取り組み、図書館の顔となる窓口から居心地のよい図書館の雰囲気を作っています。その結果、毎年実施している利用者アンケートにおいて、図書館の満足理由の第1位に

「スタッフの応対」が選ばれました。

イ 資料収集・管理

資料の収集については、市が定めた資料収集方針及び資料選定基準をもとに、選定を行います。毎週、複数の司書が運営する選定会議を経て発注資料を市に提案しており、個人の判断によらない選書体制を整えます。なお、資料収集については、地域特性に十分配慮するほか、収集対象とする媒体形式も時代性を考慮して随時検討します。郷土資料は基本的には貸出しに供するものと、保存するものと分けて、複数冊数を収集しています。

また、普段本を手にとる機会の少ない方にも幅広く図書館の資料を活用いただけるよう考慮しています。利用者ニーズの把握については、リクエストや利用者アンケートでのご要望といった直接的なニーズはもちろんのこと、図書館内外で開催されるイベントの集客など、間接的に表れるニーズに対しても常にアンテナを張り、未利用者の情報要求に応え得るコレクションづくりを意識します。図書館イベントの参加者のアンケートは、選書担当者へ共有するなど、図書館のコレクション形成は全てのサービスに通じる根幹業務という意識のもと、担当者間の連携を図り、業務に当たります。

資料の管理については、年度ごとに蔵書点検を実施するほか、日常的な資料の督促・修理・弁償・除籍処理を適正に行い、コレクションとそのデータの正確性を保持しています。

蔵書点検は、資料の走査作業を短期間で集中的に実施することで、資料提供の停滞を最低限に抑えています。また、資料の所在確認とあわせて、所蔵データのメンテナンスを行い、日常的な検索の正確性を保ちスムーズな資料提供を可能にしています。

日々の資料管理として、貸出状況、予約状況を確認し、延滞資料に関しては定期的な督促処理を行うことで、多くの方にとって資料が利用されやすい状態を保ちます。

また、資料保存の観点として、返却時には資料の状態を確認し、必要と思われる場合は早めの修理を行うなど、資料の長期保全に努めています。郷土資料や一部の雑誌など、通常資料とは異なるルールのある資料の保全・保存には十分な注意を払います。また、県立図書館や近隣図書館の所蔵状況を確認し、分

担保存に配慮します。

(7) 書架整理業務

返却及び書架整理業務は滞りなく実施しています。特に返却処理に漏れがないよう、RFIDタグ(書籍情報を登録した集積回路シール)と資料バーコードによる2度の返却処理を行っています。返却時は資料の汚破損のチェックも同時にしています。

返却された資料は多くの方にご利用いただけるよう、日々迅速に配架しています。配架業務も慎重に行っており、マニュアルを整備して新人職員でもすぐに業務に対応できるように準備しています。

(1) 独自分類による配架

資料管理は、弊社が独自に考案した「ライフスタイルジャンル分類」を取り入れています。普段図書館に慣れ親しんでいない方にとっても探しやすい、生活シーンに沿った分類です。特に1階に配置している「旅行」「料理」「美容・健康」「趣味実用」等、実生活に関わりの深い本は、身近なキーワードを使い分類しています。「料理」であれば、さらに「キッチン」「おもてなし」「食卓のレシピ」といったテーマで細分化することで、資料を直感的に手に取ることができるようにします。

また、各分類においてミニフェアを数多く実施することで、図書館にある本を効果的に紹介し「想定していなかった新たな本との出会い」を楽しめる場所を目指しています。

(2) レファレンス業務

レファレンスは、本館はもとより、分室及び移動図書館でも対応しています。問合せ内容は図書館の蔵書に関することから多賀城市の歴史に関する調査研究まで多岐にわたるため、職員はレファレンス研修を受講し、利用者が求める情報の提供方法について研鑽を積んでいます。

また、資料の調べ方の指南書である「パスファインダー」を作成し、3階のカウンターを中心に掲示及び配布をしています。さらに充実したレファレンスができるように、平成29年からは「国立国会図書館デジタル化資料送信サービス」も導入しました。国立国会図書館にある貴重な資料をデータで確認でき、一部資料は複写も可能です。

ウ 図書館分室

分室は、多賀城市立図書館のサービスを市内全域に届ける重要な拠点施設であると認識しています。また公民館の中にある施設であることを鑑み、これまで公民館が培ってきた地域との関係を生かしながら、地域住民の実態に応じた情報と学習機会の提供に努めます。

市内の山王分室及び大代分室は、ともに司書資格を持っている職員が業務に就いています。ある程度固定した職員が分室業務を行うことによって、利用者との対話も生まれ、身近な課題に気づく機会となり、その気づきは選書や企画にも反映しています。

大代分室は子どもたちの利用が多く、蔵書構成も児童書を充実させています。一方、山王分室は中高年の方が利用されるため、山王公民館と連携して、瞑想の講座を行うなど、それぞれの利用者に合わせた分室運営を行っています。また、それぞれの公民館の季節行事と合わせて、おはなし会を実施するなど、公民館との地域連携を今後も深めていきます。

なお、分室も蔵書点検等の運営改善を行うことによって、休館日を減らしており、開館日はそれぞれ300日を越えています。このように市民が利用しやすい分室運営を心がけています。

エ 学校図書館

学校図書館は、法律や国及び宮城県の計画を受けて策定された「多賀城市子ども読書活動推進計画」に基づき、子どもの読書活動の推進を図ります。学校の授業ではコンピューターやタブレットなどの活用が進み、子どもの読書活動も変化する中、学校司書は担当校の方針に沿って蔵書の充実や貸出冊数の目標値達成、国語科単元をはじめとする学習支援に努めます。

平成28年度の指定管理開始以来、市内小中学校全10校に学校司書を派遣しており、学校司書同士で横の連携が取れるよう情報交換する場を設けています。例えば学校司書が手作りしたブックスタンドやクラスごとの貸出冊数を掲示した読書の木など、学校司書が他校の良い事例を学び、担当する学校図書館の運営へ生かせる研修を実施しています。「ブックトーク」や「味見読書」などの実践研修も行い、学校司書としての資質向上を図っています。

また、半期に1度、館長と副館長が各学校を訪問し、評価表を基に校長先生に学校司書の業務状況をヒアリングする学校司書評価制度を設けています。学校司書の子どもたちに対するコミュニケーション、業務姿勢などの確認を行い、学校司書へフィードバックをします。このほか業務日報や日頃の報告・連絡・相談を通して各学校の特性を捉えるようにしています。長く働いている司書も多く、各学校の教育方針に沿った企画提案をするなど、引き続き読書活動や学習の支援に努め、円滑な学校図書館運営をしていきます。

オ 移動図書館

移動図書館は、分室と同様に多賀城市立図書館のサービスを市内全域に届けるサービスであり、今後高齢者など、本館への来館に困難を抱える市民が増えることが想定される中で、さらにその重要性が増すものと捉えています。そのため、巡回カレンダーの計画通り滞りなく運行するのはもちろんのこと、ステーションの見直しを行い、延べ巡回箇所も増やしています。

利用者を増やすためのアクションを積極的に実施し、成果が見えてきています。また、より細かい市民ニーズに対応するため、各ステーションや学校等の団体の利用者層に合わせ、積載する資料を選定し、地域に密着したサービスを心がけています。さらに、移動図書館は、非来館者が図書館を知るきっかけを作ることでもできるサービスと認識しています。「多賀城跡あやめまつり」への参加をはじめ、多賀城市で開催されるイベントへの参加など、移動図書館車を知ってもらう機会を増やしています。

なお、運行管理については出発前の呼気検査や車両点検を毎回行うことにより、安全な運行に努めています。

カ 図書館行事等

これからの時代に求められる地域の担い手の育成と日本型のウェルビーイングを目指して、共に学び合うこと、さらに地域の社会課題へ向き合うことを目的にした図書館行事を増やしていきます。

図書館行事を通して、まずは図書館に来館してもらう“きっかけ”づくりの場を設け、本を基軸にした本物（プロ）の活動に触れる機会を提供することで学びへの興味関心を育み、次の5年には他者と学びを共有すること、さらに学びを生かすことで他者や地域に還元することのサポートに取り組んでいきます。

図書館行事の仕様書に示される３つの視点ごとに図書館からグッドサイクルを描くことで、他者と共に学び、地域と共に豊かになることを目指します。

(ア) 子ども達が本に親しみを持ち、ふれあうことができ、読書活動の推進につながるもの

子どもたちが本に親しみを持ってもらうためには、まずは図書館に来館し、楽しく夢中になる経験が必要であると考えています。子どもたちが何かを作ったり、体を動かしたり、家庭や学校ではできない体験を、プロの絵本作家や市民団体と連携し提供します。一度体験したことを本の中に見つけることで、さらに調べてみたい、やってみたいという好奇心や探求心を育む環境、体験の機会を提供します。また、子どもたちと共同する企画提案に取り組めます。

(イ) 一般成人の教養向上、生涯学習につながるもの

指定管理者であるCCCが持つ企業ネットワークやノウハウを最大限に生かして企画をします。図書館へ来館するきっかけとなるような行事、その道のプロをお呼びした行事など、多賀城らしく、かつ他では体験できない企画を実施し、文化を中心に利用者同士の対話や交流を育む機会を提供します。

(ウ) 地域課題や現代的課題の解決を目的としたもの

地域課題や現代的課題の情報提供を目的として、「TAGAJOCINEMA」を実施します。SDGsの取組に合わせて、現代課題を特集した映画を上映しています。また、今後は世界や社会の課題を情報提供するだけでなく、多賀城市や地域特有の課題を特集し、地域の市民と一緒に学び、課題を考え、地域の市民と一緒に学ぶ講演会やワークショップ等の機会を提供します。地域の課題に対して図書館が貢献できることがあれば、地域の方々と積極的に交流し、課題解決に向けて取り組みます。

キ ボランティア連携

図書館で活動しているボランティア団体は、おはなし会３団体と布絵本制作１団体があります。その活動をサポートするために、図書館の３階にボランティアルームを整備し、おはなし会の練習や制作活動、話し合いなどで利用いただいています。

各団体の活動情報が市報やメディアに紹介される機会も増え、活動に関心を

寄せられる方からの問い合わせ窓口を担うなど、活動を知っていただけるよう、広報活動の協力・支援をしています。また、ボランティアの皆さまが安心して活動できるよう、ボランティア保険加入の手続は図書館が行っています。

支援に当たって、ボランティア担当職員を配置し活動に関する連絡調整に対応しています。おはなし会開催時には、会場準備から参加者対応までを職員がフォローします。布絵本制作では、布絵本化するための著作物利用許可申請や制作に関する相談対応のほか、「布の絵本フェア」を毎年企画・開催しています。

本館の「こどもの家」に布絵本を常設することで、子どもたちが気軽に触れて楽しむことができる機会の創出や、おはなし会団体が布絵本を取り入れて読み聞かせを行うなど、団体と利用者又は団体間の交流の促進に努めます。

ク 利用促進

図書館での活動について、市民、既存利用者はもとより、今まで利用していなかった方にも幅広く知っていただくことは非常に重要です。そのために、図書館ホームページやInstagram、市の発行する広報誌、他企業とのタイアップを積極的に行います。近隣施設には「図書館だより」や未就学児向け読書案内の「うさちゃんだより」を配布します。また、雑誌・新聞等のメディア取材にも柔軟に対応し、多賀城市立図書館を外部にアピールする機会を増やしていきます。ご来館いただいた利用者に対しては、再度訪れたくなるようにイベント案内や図だよりの設置、デジタルサイネージを活用した告知を実施します。次の5年では、図書館利用カードのモバイル化と連動した告知を提案します。

(10) 外部連携

ア A棟との連携方針

多賀城市立図書館を含めた多賀城駅北ビルA棟内にある各テナントが図書館と連携し、図書館の機能を補完することで、誰もが利用しやすく、何度も来なくなる場所を目指します。月一度連携会議を開催し、互いに情報を共有し、同じ課題・目的を持つことで、隣接事業と連携したグッドサイクルを生み出しています。今後はさらに一体感をもった認知を広めていくために、市及びA棟関係者と相談の上、A棟の名称変更を提案し、建物全体で東北随一の文化交流拠

点を目指します。

イ 地域との連携

近隣地域文化施設の情報交換会に参加し、連携を図っています。令和6年度に実施した「かえっこバザール」では、多賀城市市民活動サポートセンター（たがさぼ）、多賀城市文化センターと多賀城市立図書館の3館で同時開催し、相互送客を実現し、多賀城駅前を中心とした賑わいづくりを行いました。また「Tagajo Junior art ～令和5年度宮城県造形教育作品展入選作品展～」では多賀城市校長会にご協力いただき、令和5年度宮城県造形教育作品展入選作品展に入選した多賀城市内の小学生、中学生の作品を、図書館のギャラリーにて展示し、地元の児童生徒の活躍を市民に発表する場を提供しました。このほか、多賀城創建1300年記念事業の関連展示を行うなど、関係機関と継続的に連携を深めています。

(11) 地域貢献等

ア 視察・学校見学・職場体験

視察及び学校見学については、行政、民間、学校関係者等からの依頼に対応します。受入れ時には説明資料や館内パンフレットを用意し時間の許す限りご質問等にお答えしています。「また多賀城市立図書館を利用したい」と思っただけのような対応を心掛けています。

職場体験については、多賀城市内在住の児童・生徒を中心に受入れを行います。職場体験は、自己の将来に希望を持ち、主体的な進路選択をする意欲を培うための教育活動と認識しています。児童・生徒が業務を体験し、直接、職員・利用者と触れ合うことで職業観や勤労観を養うヒントを得られるようなカリキュラムを用意しています。職場体験当日は、生徒に職場体験の目的をしっかりと意識してもらうために、業務の「目標」を立ててから、体験学習に臨むように指導しています。

イ 雇用、再委託等

雇用については、契約社員やアルバイト職員の募集を地元採用で行っています。採用の際には、多賀城市の出身者及び在住者を中心に仙台都市圏より雇用を進めます。採用後の積極的な契約社員及び正社員登用を行います。

郷土資料や雑誌については、地域の書店から積極的な購入を継続しています。

また、産廃業者、植物の管理事業者は、地元の企業に再委託をします。

ウ ブックスタート

ブックスタートとは、3～4か月児健康診断の機会に、図書館の職員が絵本を開く楽しい「体験」と「絵本」をセットでプレゼントする活動です。抱っこのぬくもりの中で絵本を読んでもらう心地よさや嬉しさを赤ちゃんにお届けします。

エ 生理用品の配布

新型コロナウイルスの影響で経済的に困窮する人が増え、生理用品を買えないいわゆる「生理の貧困」が社会的な問題となる中、緊急事態でお困りの方へ生理用品を提供します。

オ 駅前の美観環境の推進

毎朝、多賀城市立図書館周辺の歩道のゴミ清掃及び冬季期間は融雪剤の散布や雪かきを行います。駅前にある「まちのシンボル」としての美観環境の維持を心掛けて取り組みます。

カ まちのエコフレンドリーな循環を生み出すBook Swap（本の交換会）

利用者の家に眠る誰かに譲り渡したい本を集め、本の交換会を開催します。思い入れのある本を交換することで、本を通じたまちのコミュニケーションを育みます。ただ本を捨てしまうのではなく、また別の誰かにつなげる取組は、図書館が主体的に取り組めるサステイナブルな事業であると考えます。

(12) 提案事業について

- ア 図書館カードのモバイル表示
- イ イベント予約
- ウ 学習席のセルフ予約システム
- エ キッズテラスのタープ設置と人工芝化
- オ 共同学習利用席の設置
- カ 地域課題の解決に向けた主体的な取組の推進と連携

(13) 職員体制

職種	人数
館長	1 人
副館長	1 人
マネージャー／サブマネージャー	1 人
業務主任者	6 人
業務副主任者	8 人
学校司書	1 0 人
移動図書館運転手	1 人
一般従事者	2 4 人
計	5 2 人

※ 人数はフルタイム換算したものです

(14) 指定管理業務に要する指定管理料提示額

区分	指定管理料提示額
令和7年度	3 0 0, 2 9 1, 7 5 7 円
令和8年度	3 1 0, 5 2 2, 5 2 7 円
令和9年度	3 2 0, 7 6 2, 3 0 0 円
令和10年度	3 3 1, 0 1 1, 2 5 4 円
令和11年度	3 3 9, 9 8 9, 3 6 8 円
計	1, 6 0 2, 5 7 7, 2 0 6 円