

図書館等へのPFIおよび
指定管理者制度活用のための

ガイドライン

< 試案 >

NPO 知的資源イニシアティブ

Intellectual Resource Initiative

(作成：コンサルテーション タスクフォース)

2004年8月

目 次

はじめに	1
運営・管理業務方針	2
1．趣旨	
2．運営全般	
3．総務	
4．渉外関係	
5．財務管理	
6．人事	
サービス方針	6
1．趣旨	
2．資料提供サービス	
3．利用目的対応型サービス	
コレクション構築・管理方針	15
1．趣旨	
2．コレクションの内容に関する事項	
3．選定	
4．受入（利用契約）	
5．管理・保存	
6．書架・書庫管理	
図書館システムに関する方針	18
1．趣旨	
2．システム構成	
3．設置	
4．サービス内容	
5．システム管理	
6．保守	
図書館PRの方針	21
1．趣旨	
2．内容	
3．方法と対象	

はじめに

我々、特定非営利活動法人「知的資源イニシアティブ（略称＝IRI）」は世界の最先端からは立ち遅れたわが国の知的情報資源の管理と活用に適切な変革を加え、変化を惹起し、その内容の充実と更なる発展を図るために、積極的に制度的・政策的な提言を行うことを目的に 2003 年に設立された。

このような知的情報資源として、もっともポピュラーな社会的制度は言うまでもなく図書館である。しかし、図書館は長い歴史を持ち、それなりに深く現在の社会の各コミュニティに根付き、社会を構成する諸要素とも深く結びついている。その関係は好ましい面もある反面、新たな抜本的な改革を起こすには抵抗要素ともなりうる。

そこで、我々IRI では、21 世紀社会の特徴となる、知識集約的で情報化された地域コミュニティにとって不可欠な社会的基盤を形成する知的情報資源管理施設を提唱するべく、従来の図書館のガイドラインにはこだわらず、全く自由で白紙の状態から、あるべき知的情報資源の管理・利用・提供体制のあり方を考えるための手段としてのガイドラインの必要性を感じるに至った。折から図書館の世界において、話題となってきた PFI(Private Finance Initiative)や指定管理者制度を利用した公共図書館作りに対応するガイドラインを検討することとした。

本ガイドラインは、発注者となる地方公共団体において、PFI 等による事業を受注する事業者に対して提示される仕様書作成等の参考にすべき事項を構造的にまとめたものである。従って、現実の社会的な諸要因をあえて考慮することなく、歴史的、経済的、行政的等の各地域コミュニティに特有な制約要素から自由な一般的状态を想定して、地方公共団体が PFI や指定管理者制度などを利用した図書館作りが行いうる環境を想定している。

すなわち、本来、図書館を始めとする地域の基盤的社会施設や制度が十分に考慮・反映すべき地域的特性としての人口構造、産業構造、歴史・文化的風土、行政上の法令や財政的状况、人事・労務慣行、社会教育的な要素、経済社会における商慣習や市場の秩序などにとらわれず、広く健全な現代的な常識の基盤に立つての PFI の利用に基づく構想を提示しているのである。

このことは、本ガイドラインが、いかなる特殊な状況や要素を有するコミュニティにおいても適用可能でありうることを意味する。また、本ガイドラインは基礎的な検討すべき事項を例示したものであって、その項目毎の内容やさらには付随・関連すべき項目はそれぞれの具体的事例の置かれる環境において、事業発注者側となる地方公共団体等で検討・付加されることを想定していることは言うまでもない。

本ガイドラインがわが国の社会の各方面で参考にされ、知的情報資源の活用体制が整備され、情報資源の活用による社会の活性化に貢献できることを期待するとともに、このガイドラインをもとに、地域、セクター、職能等により区分された各コミュニティが知的情報資源を活用しうる体制を作り、わが国再活性化の一助となることを願うものである。

運営・管理業務方針

1. 趣旨

運営・管理業務に係る全般的権限規定：設置者と事業者の原則的關係を規定する。

運営・管理業務に関しては、全面的に事業者に委託することはないと考えられるので、設置者との分担の範囲が重要であるが、PFI または指定管理者制度本来のメリットを生かすため、極力この分野についても委託することを前提とする。

2. 運営全般

年間基本運営目標を設置者と事業者で協議したうえで定め、事業者はそれに基づいて以下の計画策定、報告を行う。

(1) 年間運営計画の作成

- ・収入支出、予算配分計画
- ・職員配置計画と臨時的雇用計画
- ・サービス達成目標の設定（以下の(2)、(3)と連動した指標を設定する）
定量的評価だけでなく、定性的評価（利用満足度等）を含む。

(2) 月間運営実績の報告

煩瑣とならないよう、主要サービス評価指標に絞る。
意味のない数字の羅列にならないようにする。

(3) 年間運営実績の報告と自己評価

- ・収支決算
- ・サービス達成実績
サービス評価のみに傾きがちであるが、財務評価も考慮する。
報告事項は、ISO2789（国際図書館統計）等の規格に準拠する。

(4) 運営方針に係る協議の定期的実施と緊急協議開催の要件設定

- ・定期的協議及び緊急協議の対象となる事項の範囲を定める。
- ・上記協議参加者の範囲を明確にする。
設置者側出席者の範囲がいたずらに広がらないようにし、事業者への要望に齟齬が生

じないように留意する。

3．総務

(1) 運営に必要な規則に関して，事業者の判断による制定が可能な範囲を明確にする。

- ・各部門別に必要な規定（例：利用規則）を列挙する。
- ・規則制定の手続きを定める（設置者によるオーソライズの仕方を明確にする）。

制定内容は公開を原則とする。

規則内容は煩瑣にならないようにし，状況変化に応じて柔軟に改定できるよう，制定手続きを簡素化する。

(2) 電話，文書等による案内業務の範囲の明示（原則として事業者が行う）

(3) 関係者に対する接遇

- ・見学対象者の種別分類と対応内容に応じて，担当の分担を定める。
- ・事業者で可能な関連業者への対応範囲を明示する。

(4) 苦情処理の範囲

通常の処理は事業者で行い，設置者に任せる事項を規定する。

(5) 問題利用者への対処，盗難等リスク管理

- ・リスク管理事項の列挙
- ・通常処理範囲を超える事態の対応措置を規定する。

(6) 事業者が行う施設管理の範囲

- ・日常的管理事項の列挙
- ・補修，改修等の範囲
- ・火災等危機管理について設置者との分担の明確化
- ・事業者側管理担当者の明確化と権限規定

4．渉外関係

各機関との協力関係構築における事業者の裁量範囲を定める。

原則として、必要に応じた事業者の裁量範囲を広く考える。

- (1) 図書館協力による業務内容の列挙 (例 : 図書館間貸出)
- (2) 文書館 , 博物館等類縁機関 , その他の機関との協力
(例 : インターネットによる協力レファレンス・サービス)
- (3) 設置者が専ら行うべき協力関係事項 (相手機関 , 内容) の列挙
首長部局 , 議会などとの関係の維持・発展

5 . 財務管理

以下の項目について , 事業者の権限を明確にする。

(1) 調達

事業者の裁量の範囲をなるべく大きくする。

- ・ 消耗品の範囲
- ・ 物品購入の範囲
- ・ ライセンス契約 (例 : 電子ジャーナル) の範囲
- ・ システム導入と管理の範囲

(2) 物品管理

- ・ 対象とする物品の範囲
- ・ 登録等管理方法の決定
- ・ 機器等減価償却期間の確定
- ・ 破損等損害補償の要件と範囲

(3) 予算と執行

- ・ 日常的会計管理 (管理方式の決定)
- ・ 運営目的に添った予算項目設定の裁量を認める。
- ・ 関連業者選定の権限と保証責任

6 . 人事

(1) 勤務体制

原則として事業者側の裁量に任せる。

- ・ 人員数，職種の裁量権を保証する。
- ・ 職務ごとの権限と責任を規定する。
- ・ ボランティア活用の範囲を定める。

(2) 労務・モラル管理

- ・ 倫理規定及び守秘義務を設置者と協議のうえ定め，事業者として運営管理の責任を負う。
- ・ 通常のクレーム処理・トラブル処理マニュアルの作成（事業者側）

(3) 事業者側職員の能力水準維持と研修

- ・ 業務ごとに必要な能力水準を設置者側で明示する。
設置者による業務分析が前提となる。
- ・ 研修機会の保障（設置者との協議による）

サービス方針

1. 趣旨

(1) 責任表明

利用者に対するサービスの理念や姿勢を、具体的な責任の表明となるように、ここに明示する。

(2) サービス構造

図書館が提供する利用者サービスの種類を、構造的に（並列的ではなく）明示する。この作業は、2以下に（並列的に）示す各サービスを、図書館の体制や組織に基づいて、位置付けるものになる。また、各サービスを提供する現在の利用者及び今後想定する利用者の範囲を明示する。

(3) サービスの提供条件

図書館で提供するサービスの性質や役割、図書館の使命や経営方針などに基づき、無料で提供するサービスと有料で提供するサービスの種類や範囲を明示する。

(4) サービスの取捨選択

2以下に（並列的に）示した各サービスは、図書館の目的や方針、地域の実情に合わせて取捨選択できるが、その取捨選択の裁量権の主体をここに明示する。また、サービスの改編ならびに中止、新サービスの導入などの裁量権についても明示する。

2. 資料提供サービス

2.1 閲覧サービス

(1) 意義

図書館資料に対する「物理的アクセスの便宜」である「閲覧サービス」の概要として、(2)以下の要件について明示する。

(2) 対象

閲覧サービスの対象について、下記の諸要素を考慮して明示する。

- ・利用者の属性

- ・利用の目的

(3) 排架

図書館資料の排架方法について，下記の諸要素を考慮して明示する。

- ・フロア構成（郷土資料室，貴重書室などの特別コレクション室の位置付けを含む）
- ・書架配置
- ・排列と請求記号（配置記号）
- ・別置資料の種別と目的，期間と利用対象
- ・利用制限（禁帯出）の対象となる資料の種別と目的
- ・返架と書架整頓（シェルフリーディング）

(4) サインシステム

施設内及び図書館資料への案内の役割を果たすサインシステムについて，下記の諸要素を考慮して明示する。

- ・施設周り
- ・フロアマップ
- ・入口から，各スペース，書架，棚へと至る構造（幹から枝葉へ）
- ・案内用の配布資料
- ・人的案内

(5) 環境

閲覧の環境について，下記の諸要素を考慮して明示する。

- ・空間整備（空調，音響，色彩など）
- ・設備（家具の種類，AV 機器，IT 機器など）
- ・条件（資料利用の順番待ち，インターネットの利用制約など）

2.2 貸出サービス

(1) 意義

図書館資料の館外での利用を認める便宜である「貸出サービス」の概要として，(2)以下の要件について明示する。

(2) 登録

貸出を認める利用者の登録について，下記の諸要素を考慮して明示する。

- ・貸出を認める利用者の範囲

原則は，在住，通勤，通学者であるが，広域利用を認める場合には，その利用者

の範囲を定める。

- ・登録の様式（申請書，添付書類）
- ・登録の手順
- ・貸出カードの形態
 - 他のカードとの共通 ID の使用や IC チップの利用など，その要件を定める。
- ・登録の条件（期間，更新，紛失処理など）
- ・プライバシーへの配慮

（ 3 ）条件

貸出の条件について，下記の諸要素を考慮して明示する。

- ・期間（上限，更新など）
- ・限度冊数
- ・処理方法（貸出，返却，督促など）
- ・担当者（職員種別，必要となる能力など）
- ・利用制限（禁帯出）資料の特別な扱い（オーバーナイトローンほか）

2 . 3 リクエストサービス

（ 1 ）意義

図書館内にはない資料に対する利用の希望を受け付ける便宜である「リクエストサービス」の概要として，(2) 以下の要件について明示する。

（ 2 ）基準

リクエストサービスを提供する際の基準について，下記の要素を考慮しながら，ここに明示する。

- ・コレクション形成方針（資料収集方針，複本所蔵方針，除籍方針を含む）
- ・資料選定基準
- ・予約待ち許容時間（期間）

（ 3 ）種類

リクエストに対する処理の種類について，リクエストが寄せられる理由との対応に基づいて，下記の諸要素を考慮して明示する。

- ・新規購入（所蔵資料が未所蔵の場合）
- ・図書館間相互貸借（所蔵資料が未所蔵の場合）
- ・予約（所蔵資料が貸出中の場合）

近年，Web 上に公開された OPAC に，「予約」と称される機能が付加されること

があるが、これは、ここでいう「予約」とは異なるサービスと位置付ける。ここでの予約は、「順番待ちの確保」であるのに対して、Web上のOPACでのそれは、「遠隔からの占有権の確保」に相当する。

- ・複本購入（所蔵資料が貸出中の場合）

（４）手順

リクエストの受付方法ならびに上記種類に応じた手順について、下記の諸要素を考慮して明示する。

- ・リクエスト受付の方法（リクエスト申込用紙，インターネット上での受付方式など）
- ・種別確定の手順（所蔵確認，購入判断など）
- ・処理の手順（予約手続，相互貸借手続，発注手続，利用者への連絡，プライバシーへの配慮など）
- ・担当者（職員種別，必要となる能力など）
- ・条件（取り置き期間，料金など）

2.4 複写サービス

（１）意義

資料（あるいは、情報源）の複製（プリントアウトを含む）を作成することへの便宜である「複写サービス」の概要として、（２）以下の要件について明示する。

（２）条件

複写サービスの条件について、下記の諸要素を考慮しながら明示する。

- ・「著作権法」（特に、第31条との関係）
- ・監督行為
- ・利用者への趣旨の普及
- ・料金
- ・処理（申請書の様式，料金出納など）

2.5 資料送付サービス

（１）意義

図書館から離れた地域からの資料要求に応じて、資料を遠隔地で利用できるサービスである「資料送付サービス」の概要として、（２）以下の要件について明示する。

（２）方法

資料送付サービスの方法について、下記の諸要素を考慮しながら明示する。

- ・利用者の範囲
- ・「資料要求」の受付
- ・送付及び返送の物流
- ・貸出サービスに準ずる期間，限度冊数
- ・費用負担

3．利用目的対応型サービス

3．1 調査研究支援サービス

(1) 意義

一般的，あるいは，学術的な調査研究を目的として利用する利用者を支援する活動である「調査研究支援サービス」の概要として，(2)以下の要件について明示する。

なお，このサービスは，従来から図書館で実践されてきた「レファレンスサービス（レフェラルサービスを含む）」の技術と知識を基盤にして展開するものである。

(2) 原則

調査研究支援サービスの原則について，下記の諸要素を考慮して明示する。

- ・典拠資料（典拠情報源）を明示することの必要性
- ・支援協調活動の徹底

(3) 準備的業務

調査研究支援サービスにおける準備的業務について，下記の諸要素を考慮して明示する。

- ・レファレンス情報源（レファレンスコレクション）の形成
- ・レファレンススペース（レファレンスルーム）の用意と環境整備（レファレンスデスクの設置や案内）
- ・情報源の作成と発信
- ・他機関との連携・協力

(4) 人的サービス

調査研究支援サービスにおける人的サービスについて，以下の諸要素を考慮して明示する。

- ・担当者：サービスを担当する職員の種別，必要となる専門的能力などを記す。
- ・要求（相談，質問，問い合わせ）内容への対応：要求内容に対応させて，所蔵調査，

事実調査，文献調査，利用案内といった支援の範囲を記す。

- ・レフェラルサービスの展開：要求に対して，レフェラルサービス，すなわち，他の機関を紹介したり，他の機関に照会したりする場合について記す。とりわけ，法律相談，医療相談，身上相談などに対して，図書館における資料提供と他機関への紹介・照会との関係を記す。
- ・受付方法：対人，電話，文書，FAX，電子メールといった，要求の受付方法とそれぞれに対する留意点について記す。
- ・記録：受け付けた要求と，それに対する支援の実際を記録する方法や書式について記す。

3.2 ビジネス利用支援サービス

(1) 意義

ビジネス（起業，企業経営など）に有効な情報や資料を求める利用者を支援する活動である「ビジネス支援サービス」の概要として，(2)以下の要件について明示する。

なお，このサービスは，従来から図書館で実践されてきた「レファレンスサービス（レフェラルサービスを含む）」の技術と知識を基盤にして展開するものである。

(2) 利用の特性

ビジネス利用の特性について，下記の諸要素を考慮して明示する。

- ・利用者の属性
- ・利用の目的
- ・利用の形態（来館利用，遠隔利用など）
- ・求める情報や資料の特徴

(3) 支援の特性

ビジネス利用を支援するのに有効な活動について，下記の諸要素を考慮して明示する。

- ・支援に必要な準備的業務
- ・支援に有効な人的サービス（サービス方法，図書館員の能力など）

3.3 行政・社会活動支援サービス

(1) 意義

行政活動や社会活動に有効な情報や資料を求める利用者（行政部局，NPO，ボランティア活動等）を支援する活動である「行政・社会活動支援サービス」の概要として，(2)以下の要件について明示する。

なお、このサービスは、従来から図書館で実践されてきた「レファレンスサービス（レフェラルサービスを含む）」の技術と知識を基盤にして展開するものである。

（２）利用の特性

利用の特性について、下記の諸要素を考慮して明示する。

- ・利用者（行政部局）の特性
- ・利用の目的
- ・利用の形態（来館利用，遠隔利用など）
- ・求める情報や資料の特徴

（３）支援の特性

行政活動を支援するのに有効な活動について、下記の諸要素を考慮して明示する。

- ・支援に必要な準備的業務
- ・支援に有効な人的サービス（サービス方法，図書館員の能力など）

3.4 日常的問題解決支援サービス

（１）意義

日常的な諸問題の解決に有効な情報や資料を求める利用者を支援する活動である「日常的問題解決支援サービス」の概要として、（２）以下の要件について明示する。

なお、このサービスは、従来から図書館で実践されてきた「レファレンスサービス（レフェラルサービスを含む）」の技術と知識を基盤にして展開するものである。

（２）利用の特性

利用の特性について、下記の諸要素を考慮して明示する。

- ・利用者の特性
- ・利用の目的
- ・利用の形態
- ・求める情報や資料の特徴

（３）支援の特性

日常的問題解決を支援するのに有効な活動について、下記の諸要素を考慮して明示する。

- ・支援に必要な準備的業務
- ・支援に有効な人的サービス（サービス方法，図書館員の能力など）

3.5 特定資料利用支援サービス

(1) 意義

特徴的な資料の利用を求める利用者を支援する活動である「特定資料利用支援サービス」の概要として、(2)以下の要件について明示する。

(2) 種類

利用する特徴的な資料を認識し、支援サービスの種類を明示する。その際、下記の事例を考慮し、また、その他の可能性も踏まえる。

- ・児童向け資料の利用
- ・ヤングアダルト向け資料の利用
- ・高齢者向け資料の利用
- ・障害者向け資料の利用
- ・外国語人向け資料の利用

(3) 支援の特性

上記(2)の種類ごとに、支援の特性について、下記の諸要素を考慮しながら明示する。

- ・特徴的な資料（絵本，点字資料，外国語資料など）
- ・支援の方法（読み聞かせ，対面朗読，在宅配本など）
- ・支援に必要な施設と設備（お話の部屋，拡大読書器，スロープなど）

3.6 情報活用能力育成支援サービス

(1) 意義

情報活用能力（情報リテラシー，メディアリテラシー）の獲得（向上）を目指す利用者を支援する活動である「情報活用能力育成支援サービス」の概要として、(2)以下の要件について明示する。

(2) 利用の特性

利用の特性について、下記の諸要素を考慮して明示する。

- ・情報活用能力の概要
コンピュータやインターネットの利用ばかりが「情報活用」ではなく、印刷メディアをもハイブリッドに活用するための能力であることを確認する。
- ・利用者の能力獲得（能力向上）の目的

(3) 支援の特性

情報活用能力を支援するのに有効な活動について、下記の諸要素を考慮して明示する。

- ・ 支援に必要な準備的業務
- ・ 支援に必要な施設・設備
- ・ 支援に有効な人的サービス（サービス方法，図書館員の能力など）
- ・ 支援に有効なプログラム

3.7 施設利用支援サービス

(1) 意義

図書館施設（空間的な場）の利用を求める利用者を支援する活動である「施設提供サービス」の概要として、(2)の要件について明示する。

(2) 原則

サービスの原則を、下記の要素を考慮しながら明示する。

- ・ 提供する図書館施設の範囲
- ・ 施設の構成
- ・ 利用の用途
- ・ 利用者の範囲
- ・ 利用手続の方法

コレクション構築・管理方針

1. 趣旨

- ・図書館が利用者に提供する資料・情報の総体を「コレクション」という。
- ・コレクションに関する方針は、サービス方針（サービスの目的、対象、内容を明示した文書）を前提とする。
- ・コレクションに関する最終決定は、設置者の責任とする。事業者は、設置者により示されたコレクションに関する方針に沿って業務を遂行する。

2. コレクションの内容に関する事項

(1) 留意点

- ・資料費，施設規模，施設の性格に配慮する。
- ・偏向を避けること等を明記し，公共施設として必要な説明責任を果たす。
- ・個々人の要求ではなく地域性や利用者の特性を汲み取り，社会的ニーズや知的好奇心を満足させるようなコレクション構成をめざす。
- ・ニーズの高い資料（ベストセラー本等）の複本をどの程度購入するかについて，あらかじめ方針を立てておく。

(3) レベルおよび規模

大きく以下の3種類に分け，それぞれについて，

- ・対象とするテーマ
- ・利用者
- ・媒体の種類
- ・コレクションの規模（蔵書冊数等。開館時点および長期的目標の数値）

を明示する。～ のレベルについては，設置者及び事業者の協議により整備する。

サービスを行うために必要な，基本的な資料・情報

サービス方針に基づいて列挙する。

施設の特徴となる資料・情報，または，施設の出自や性格上備えるべき資料・情報

有料で提供する特殊な資料・情報

例1) 基本的な資料・情報 調査研究支援サービスのための資料

対象利用者：全般（「対象別支援サービス」に明示されている対象）

媒体の種類と規模：図書（*冊）、CD-ROM（*タイトル）、
オンラインデータベース（*件）など

例2）施設の特徴となる資料・情報 重点テーマのコレクション 郷土資料

対象利用者：一般（学術研究者）、児童

媒体の種類と規模：図書（*冊）、雑誌（*タイトル）、ポスター（*枚）など

例3）有料で提供する特殊な資料・情報 専門家のサポートつき情報検索

対象利用者：全般（「対象別支援サービス」に明示されている対象）

媒体の種類と規模：全般（所蔵・契約外の有料データベース等を含む）

3．選定

（1）体制

選定の体制、方法、責任の所在を明示する。コレクションの継続的発展に留意する。

例1）外部有識者による選定委員会を設置する場合、委員会設置規程、規則等を明示する。

例2）利用者参加型とする場合、参加者の選定方法、関与のあり方を明示する。

例3）他の図書館あるいは類縁機関（博物館等）と分担収集を行う場合、分担方法と協力体制を明示する。

（2）コレクションの評価

評価の体制、方法（評価指標）、コレクション構成への反映方法を明示する。

例）外部有識者による評価委員会を設置する場合、委員会設置規程、規則等を明示する。

（3）クレーム処理

設置者および事業者の責任の所在を明確にし、事務手続きを明示する。

例）事業者はクレームを受理し、コレクション方針について説明する。この段階で了承が得られない場合は、設置者に報告し、設置者側で対応を検討する。

4．受入（利用契約）

「運営・管理業務方針」の「財務管理」および「物品管理」項に基づき、資料・情報の受入（利用契約）について特記すべき事項を明示する。

例）寄贈を受ける場合、「コレクション構築・管理方針」に基づき受入の可否を決定する

ことを明示する。

5 . 管理・保存

(1) 保存基準

長期保存の対象を明示する。

(2) 除籍

除籍の対象とその事務手続きを明示する。

(3) 亡失資料への対処

利用者が資料を亡失した場合，その事務処理（賠償等の手続き）を明示する。

(4) 修復

破損資料等の修復作業について，事業者が作業を行う範囲と方法を明示する。

6 . 書架・書庫管理 （サービス方針 2 . 1 (3) 参照）

書架および書庫の環境条件，配置計画を明示する。

例 1) 閉架式書庫や施設外の保存書庫を設置する場合，配置対象を明示する。

例 2) 増設計画がある場合，長期的展望を明示する。

例 3) 自治体内，あるいは近隣機関（学校や博物館等）と協力して共同保存を行う場合，その方法と責任の分担について明示する。

図書館システムに関する方針

1. 趣旨

導入目的を項目ごとにまとめて、明示すること。

コンピュータを設置し、インターネット利用ができればよいというものではなく、紙媒体資料と電子資料の両方を一体化した図書館サービスを考える必要がある。

2. システム構成

- ・システムの全体構成図を示すこと。
- ・ハードウェアとソフトウェアを列挙しただけでは用途がわからないため、導入目的、ハードウェア、ソフトウェアの3者対応関係を明示すること。
- ・機能（特にソフトウェア）を体系的に説明すること。

例)

図書館システム

管理業務

資料管理業務

図書管理（受入・発注）業務

雑誌管理（受入・発注）業務

目録作成業務

予算管理業務

貸出・閲覧業務

サービス業務

OPAC 業務

レファレンスサービス業務

インターネットサービス業務

メディアラボサービス業務

3. 設置

- ・ 電源，空調，照明，配線，騒音，作業領域，アクセス通路に十分留意したレイアウトであること。
ディスプレイへの照明の映りこみ、ケーブルの取り回しなどに配慮する。
- ・ 書架（紙資料）とコンピュータ（電子媒体資料）の親和性に配慮すること。
紙の資料と電子媒体資料を同時に使って調べものをしたいことがある。書架のすぐ近くにコンピュータを設置する（書架の中にノートパソコンを設置することも考えられる）冊子体のレファレンスツールとインターネット上のレファレンスツールの両方が使えるレファレンスルームを準備するなど、一体感を出す。
- ・ サーバは別の場所（図書館外でも可）にあってもよい。
サーバは事業者側の施設に置き，直接管理することもありえるので，システム配置やシステム構成などに自由裁量の余地を残しておく。

4. サービス内容

導入目的を受けて詳細化し，具体的かつ構造的に記述すること。

- ・ パブリックサービスとテクニカルサービス
- ・ ローカル情報資源とネットワーク情報資源およびそれぞれの目的
（パッケージメディア，データベースアクセス，Web 情報資源）
- ・ 紙資料と電子資料の連携（相互補完）。リンク機能の充実
- ・ 図書館員がシステムを使う視点と利用者がシステムを使う視点の区別
- ・ 郷土資料の電子化（その図書館（地域色）が持っているべき資料がある）
- ・ ネットワークを前提とした他機関との連携
- ・ コンピュータおよびネットワークを用いたサービスの提案（電子レファレンス）
- ・ コンピュータリテラシー教育および情報リテラシー教育
- ・ 新しいサービス機能の提案

例）メディアラボ機能

図書館にコンピュータを導入するとなると，コンピュータ端末を置いたスペースを別区画として設ける図書館が多い。しかし，このような形態では本などの紙資料とネットワーク情報資源を同時に利用するようなハイブリッドな使い方ができない。そこで，別区画に分けるのではなく，書架の間にコンピュータを設置するなど，図書館全体がメディアラボとして利用できるよう資源配置とサービスを展開する。

また，コンピュータ利用に関しても単に OPAC が使えるというだけでなく，

個人のバーチャルラボ（研究室や書斎）として利用できるような機能，例えば，利用者自身による資料の分類，リンク集の保存，文書作成，調査支援などの機能が備わっていることが望ましい。ただし，このような機能を提案する場合は，著作権，プライバシーなどについても十分留意すること。

5．システム管理

- ・管理マニュアルに関する情報を明示すること。
製品マニュアルとは別に業務操作マニュアルを用意するなど
- ・管理支援に関する情報を明示すること。
管理講習会を開く，質問対応など。
- ・アカウント管理に関する情報を明示すること。
管理者用アカウント，利用者用アカウントの有無など
- ・コンピュータウィルスなどセキュリティ対策に関する情報を明示すること。
- ・停電対策に関する情報を明示すること。
無停電電源装置をつけるなど
- ・データバックアップに関する情報を明示すること。
一週間に一度バックアップを行うなど。

6．保守

- ・保守契約（事業者の保守範囲など）に関する情報を明示すること。
インテグレータとして保守にあたるか，個別に保守にあたるのかなど
- ・連絡窓口に関する情報を明示すること。
電話は営業時間，FAX とメールは24時間受け付けるようにするなど。
- ・障害時の対応について明示すること。
いつまでに（例：3営業日以内に問題を切り分ける）障害回復を行うのか。どこまで保障するのかなど。
- ・ソフトウェアライセンスに関する情報を明示すること。
ライセンス数，利用範囲など（サイトライセンス，ネットワークライセンス）
- ・ソフトウェアバージョンアップ対応に関する情報を明示すること。
- ・システム仕様を変更する場合の条件を明示すること。
技術の進歩は早いので，新しい技術や機能に速やかに対応できるようにする。
- ・バグフィックスに関する対応を明示すること

製品とフリーソフトで異なることが考えられる。

- ・ ネットワーク情報管理（ドメイン名取得）に関する情報を明示すること。
- ・ セキュリティ情報提示に関する情報を明示すること。
- ・ 更新時期に関する情報を明示すること。

図書館PRの方針

1. 趣旨

図書館サービスについて、利用者と設置者の理解と信頼を得るためにPRを行う。
PRは事業者側が主体となってい、年度ごとに設置者と協議する。

2. 内容

(1) 利用者と設置者に対して図書館サービスについての説明責任を果たす。

図書館の使命(ミッション)の提示

図書館サービスの概要の紹介

運営計画、今後の事業計画の公開

業績の公開 など

(2) 業務改善のため、サービス評価を実施し、結果報告を行う。運営・管理計画、コレクション構築、サービス、業務システムの評価を継続して行う(図書館経費の妥当性、専門性の高い司書の必要性、経費削減のためだけの安易な業務委託にならないよう、サービスを質的に評価し、サービスへのフィードバックを行う)。

顧客満足の測定

自己点検・評価の実施

第三者評価の実施

評価指標の提示

指定管理者制度またはPFI導入前の評価との比較

インプット(投入)、アウトプット(産出)、アウトカム(成果)、コストセービング

図書館ホームページでの公表 など

(3) 多様な学習機会を提供するとともに、図書館活動の理解を促すような展示・企画を実施する。

「自ら学習するための」情報リテラシー講座

コミュニティの活性化を促すイベント開催

住民活動としてのNPO等の活用

ブックスタート

集会活動の支援 など

3．方法と対象

多様な媒体や様々な機会を利用して図書館のPRを行う。

図書館協議会，他の図書館，その他の関係機関と連携・協力したPRを推進する。

設置者の実施する行政評価とも連携をとる。

住民，利用者，設置者の構成員をPRの対象とする。

PRに必要な経費を予算化する。